Règlement de fonctionnement Services Autonomie Aide et Soin (S.A.A.S.)

du Réseau ADMR du Gard

Sommaire

Préambule 3
Article 1 – Élaboration, diffusion et révision 3
Article 2 – Objet du service et nature des prestations 4
Article 3 – Les professionnels qui interviennent au sein du service autonomie à domicile 5
Article 4 – Accueil et admission 6
Article 5 – Suivi de l'accompagnement et coordination 13
Article 6 – Conditions de suspension et de résiliation 13
Article 7 – Droits et obligations du service 15
Article 8 – Droits et obligations de la personne accompagnée 16
Article 9 – Sécurité des biens et des personnes 21
Article 10 – Évaluation de la qualité du service et de la satisfaction de la personne accompagnée 25
Article 11 – Réclamations et conflits 25
Article 12 – Mesures en cas d'urgence / situations exceptionnelles 26

Préambule

Conformément à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, aux décrets n° 2004-613 du 25 Juin 2004 et n° 2023-608 du 13 juillet 2023 et aux articles L.311-7 et R. 311-33 à R. 311-37 du CASF, **le règlement de fonctionnement définit :**

• les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du service,

• les droits de la personne accompagnée,

• les obligations et devoirs q**ui constituent les règles essentielles à respecter pour le bon fonctionnement du service.**

Au sein du Réseau ADMR du Gard, il existe 3 Services Autonomie Aide et Soin (S.A.A.S.) dont les modalités d'organisation et les pratiques sont harmonisées :

- **Le S.A.A.S. ADMR « Terre de Camargue » à Vauvert**
- **Le S.A.A.S. ADMR de Vergèze**
- **Le S.A.A.S. ADMR « Les Gardons » à Saint Jean du Gard**

Le présent règlement de fonctionnement est donc applicable pour les 3 services.
Les professionnels, bénévoles et personnes accompagnées concernés s'engagent à le respecter.

Article 1 – Élaboration, diffusion et révision

Ce document est approuvé par le conseil d'administration de la Fédération ADMR du Gard.

Ce document est remis :

- **à la personne accompagnée et à son éventuel représentant légal au moment de l'admission dans le service (en annexe du livret d'accueil)**
- **aux professionnels et stagiaires lors de leur intégration au sein du service**
- **aux infirmiers libéraux travaillant avec le service Soin (en annexe de la convention de partenariat)**

Il est également affiché au sein des locaux de chaque S.A.A.S..

Ce règlement de fonctionnement est révisé autant que nécessaire et à minima tous les 5 ans.

Il peut être modifié afin de tenir compte des évolutions dans la réglementation ou encore de situations rencontrées dans le cadre des accompagnements nécessitant une adaptation de l'organisation ou des précisions (remontées des personnes accompagnées par le biais des enquêtes de satisfaction, d'éventuelles réclamations ou demandes et remontées des équipes de professionnels par le biais de problématiques éventuelles rencontrées).

Sont également remis au moment de l'admission, en complémentarité, et en format numérisé sur demande :

- Le livret d'accueil (incluant la charte des droits et libertés de la personne accueillie) et les encarts associés
- Le document individuel de prise en charge qui précise la nature et les modalités d'intervention du service en fonction des besoins spécifiques des personnes
- Le plan d'aide / de soins
- L'attestation d'autorisation de partage d'information

Article 2 – Objet du service et nature des prestations

Les services autonomie à domicile interviennent auprès :

- de personnes âgées de soixante ans et plus en perte d'autonomie ou malades
- de personnes vivant avec un handicap
- de personnes de moins de soixante ans, atteintes de pathologies chroniques ou présentant une affection de longue durée
- de toute personne autonome nécessitant des prestations d'aide dans la vie quotidienne

Ces personnes disposent de la **liberté de choix du service chargé de leur accompagnement**.

Les services autonomie à domicile concourent à **préserver et soutenir l'autonomie des personnes qu'ils accompagnent et à leur permettre de vivre dans le lieu de résidence** de leur choix tant que cela est possible.

Ces services **interviennent au domicile ou lors des déplacements des personnes depuis leur domicile**. Ils contribuent au **repérage des fragilités** de la personne accompagnée, notamment lorsqu'ils interviennent dans le cadre du soutien à l'autonomie. Ils contribuent également à la **prévention**, au **repérage des situations de maltraitance** et des **besoins des aidants**, ainsi qu'aux réponses à y apporter.

Les services autonomie à domicile mettent en place une r**éponse coordonnée aux besoins et attentes de la personne**, en proposant :

- **des prestations d'aide et d'accompagnement dans les actes de la vie quotidienne** (**comprenant l'accompagnement des personnes** âgées, des personnes vivant avec un handicap ou atteintes de pathologies chroniques **dans leurs déplacements en dehors de leur domicile** (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante) ; en cas d'accompagnement véhiculé, ce dernier est réalisé de préférence avec le véhicule de l'intervenant mais peut également, sous certaines conditions, être réalisé avec le véhicule de la personne si elle le souhaite)
- **une réponse aux besoins de soins** : en organisant cette réponse en interne, avec d'autres services ou professionnels assurant une activité de soins à domicile, le cas échéant
- **une aide à l'insertion sociale**
- **des actions de prévention de la perte d'autonomie, de préservation, de restauration et de soutien à l'autonomie**, notamment Fragilité Seniors (dispositif de repérage et d'alerte dédié à la prévention de la perte d'autonomie proposé par l'ensemble des services autonomie du Réseau ADMR du Gard) ou encore l'Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA) portée par le S.A.A.S ADMR de Vergèze qui associe des soins à des activités thérapeutiques et sociales à destination des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou apparentée, en lien avec les aidants.

Ils peuvent également proposer des **actions de soutien directement destinées aux proches aidants de la personne accompagnée**, notamment par le biais du dispositif de « temps libéré » aux aidants proposé par l'ensemble des services autonomie du Réseau ADMR du Gard, ou par l'orientation vers des dispositifs existants sur le territoire (Maison des aidants, Espaces Ressources Aidants, Plateformes de répit, Café des aidants …)

Le service autonomie à domicile est géré par une association locale ADMR mais, dans une logique d'harmonisation et de Réseau, son autorisation est portée par la Fédération ADMR du Gard.

Le S.A.A.S. est autorisé conjointement par l'ARS Occitanie (délégation du Gard) et le Conseil Départemental du Gard pour réaliser les différentes prestations précitées ci-dessus selon un secteur défini par ces derniers.

Le secteur de chaque S.A.A.S. est précisé dans l'encart de présentation de la structure annexé au livret d'accueil.

Dans le cadre du service Soin, la capacité d'accompagnement est fixée par l'ARS.

<u>Limites dans les missions</u> qui peuvent être réalisées :

➔ **Il est notamment interdit (liste non exhaustive) aux intervenants à domicile (tous services confondus)** de :

- Gérer l'argent et les biens des personnes accompagnées
- Préparer des médicaments

➔ **Pour le service Aide, il est notamment interdit (liste non exhaustive) aux aides à domicile et auxiliaires de vie sociale** de :

- Réaliser tous travaux en hauteur en dehors de l'utilisation d'un escabeau conforme aux normes réglementaires
- Effectuer des travaux nécessitant des efforts physiques importants ou dangereux (décaper et cirer les parquets, couper du bois …)
- Effectuer des soins médicaux ou paramédicaux ou tout acte prescrit

➔ **Pour le service Soin, il est notamment interdit (liste non exhaustive) aux aides-soignants** de :

- Réaliser des missions d'aide et d'accompagnement (réservées au service Aide)
- Réaliser tout acte de soins ne relevant pas du décret 2021-980 du 23.07.2021

Article 3 – Les professionnels qui interviennent au sein du service autonomie à domicile

Pour les prestations d'aide

Les professionnels qui interviennent dans le cadre du service pour délivrer des prestations d'aide et d'accompagnement sont des **aides à domicile et/ou des auxiliaires de vie** diplômés et/ou qualifiés.

Pour les prestations de soins

Les prestations de soins sont dispensées par du personnel qualifié et diplômé :

- **Infirmiers libéraux conventionnés avec le service**
- **Aides-soignants**

Pour les prestations de pédicure/podologue, ergothérapeutes, psychologues, masseurs-kinésithérapeutes, diététiciens, orthophonistes, psychomotriciens et intervenants en activité physique adaptée, **le service peut orienter les personnes vers des professionnels/partenaires présents sur le territoire.**

Si le médecin traitant prescrit des **actes infirmiers techniques** (injections, pansements, perfusions ...), la personne accompagnée ou son aidant/représentant légal doit prendre immédiatement contact avec le responsable de la coordination/l'encadrant du Service.

Il aura le **choix entre** :

- **L'intervention d'un infirmier libéral déjà conventionné ou acceptant la convention avec le service** qui permettra la poursuite de la prise en charge des soins d'hygiène et de confort par le S.A.A.S.

- **L'intervention d'un infirmier libéral non conventionné avec le service ou exerçant en centre de santé** ce qui équivaut à une sortie du service Soin du S.A.A.S.
- **L'intervention d'un autre S.A.A.S. si existant sur le secteur** ce qui équivaut à une sortie du service Soin du S.A.A.S.

Le service autonomie à domicile, par conventions signées avec des écoles, centres de formation professionnelle ou France Travail, reçoit des stagiaires.

La personne accompagnée, et son entourage le cas échéant, est tenue d'accepter le personnel du service ainsi que les stagiaires qu'il encadre, sans discrimination ni distinction aucune.

Article 4 – Accueil et admission

Les locaux et l'accueil physique

• ACCESSIBILITE DES LOCAUX

Les S.A.A.S. du Réseau ADMR du Gard disposent de locaux considérés comme des ERP (Établissements Recevant du Public) de 5ème catégorie de type W, puisqu'ils sont susceptibles de recevoir du public (personnes accompagnées, partenaires, ...).

Même si cet accueil ne concerne qu'une partie de leurs missions (renseignements, échanges, montage de dossiers, paiements) **et que le service en lui-même est réalisé à domicile, ces locaux restent soumis au respect des règles d'accessibilité.**

Les règles d'accessibilité sont fixées par l'arrêté du 8 décembre 2014 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-7 à R. 111-19-11 du code de la construction et de l'habitation et de l'article 14 du décret n° 2006-555 relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public.

Une grille d'auto-évaluation de la conformité de l'ERP en termes d'accessibilité proposée par la Fédération ADMR du Gard **permet aux différents services de faire un état des lieux de leurs locaux et d'identifier les actions correctives à mener.**

Néanmoins, certains services peuvent se trouver en situation de non-conformité apparente en raison de contraintes qui échappent à leur pouvoir d'action direct ou à leur charge financière.

Cette situation éventuelle entrainera, selon le cas de figure rencontré, une demande formelle de dérogation auprès de la Préfecture ou des démarches auprès du propriétaire des locaux le mettant en demeure de réaliser les travaux nécessaires.

Si toutefois les conditions d'accessibilité architecturale du local ne permettent pas un accueil optimal, et en application des mesures de substitution prévues par la réglementation des ERP**, le service proposera alors de réaliser la rencontre au domicile de la personne.**

Dans tous les cas, chaque service du Réseau ADMR du Gard est dans l'obligation :
- **d'assurer l'accessibilité de ses aménagements intérieurs en respectant les exigences réglementaires en vigueur** (largeur des espaces de circulation entre les mobiliers, absence d'obstacles au sol, hauteur de la banque d'accueil, signalétique adaptée sur les portes, ...)

- **de garantir la maintenance et le bon fonctionnement des systèmes d'accès et d'appel existants** (ex : sonnette PMR à bonne hauteur, système d'ouverture et de fermeture de la porte, …)

Les conditions d'accessibilité spécifiques aux locaux de chaque S.A.A.S. sont portées à la connaissance du public :

- **dans l'encart de présentation du service annexé au livret d'accueil**
- **au sein du Registre Public d'Accessibilité, obligatoirement mis à disposition à l'accueil des locaux**

• CONFIDENTIALITE DES ECHANGES

Chaque service prévoit l'aménagement de son local de manière à assurer la confidentialité des échanges.

Si le local n'est composé que d'une seule pièce, ne permettant pas de réaliser un entretien dans un espace clos, le service prévoira d'aménager un espace d'attente pour le public :

- le plus éloigné possible du bureau servant de lieu de réception
- délimité du reste de la pièce à l'aide d'un paravent, d'une cloison modulable ou d'une banque d'accueil, sans faire obstacle aux espaces de circulation PMR

• SIGNALETIQUE ET AFFICHAGES

Chaque service du Réseau ADMR du Gard est identifiable depuis l'extérieur et indique, à minima, les informations suivantes :

- raison sociale (logo ADMR avec nom de la structure)
- les horaires d'ouverture du local pour l'accueil physique
- les coordonnées télématiques (numéro de téléphone et adresse de messagerie électronique)

A l'intérieur du local, le service propose au public des informations <u>à jour</u> au travers :

- **d'affichages** (à minima : projet de service, règlement de fonctionnement, charte des droits et libertés de la personne accueillie, politique qualité, registre public d'accessibilité, résultats de la dernière évaluation qualité HAS si réalisée, résultats des enquêtes de satisfaction N-1, tarifs (uniquement pour le service Aide), liste des services proposés avec précision des modes d'intervention (uniquement pour le service Aide))
- **de documentation laissée à disposition** (flyers, plaquettes de dispositifs proposés en interne ou provenant de partenaires extérieurs au Réseau ADMR du Gard)

Il est gardé à l'esprit la notion d'accessibilité dans la mise en œuvre des affichages et de la mise à disposition de la documentation (proximité de l'espace d'attente pour tout ce qui concerne le public, lisibilité des affichages, facilité d'accessibilité à la documentation …)

• PERMANENCES D'ACCUEIL PHYSIQUE

Selon le cahier des charges de l'autorisation, **les structures doivent offrir un accueil physique à minima de 2 demi-journées par semaine, à dates et heures fixes, avec une amplitude horaire minimale de 3 heures par demi-journée.**

Les plages horaires d'accueil physique de chaque S.A.A.S. sont précisées :

- **dans l'encart de présentation du service annexé au livret d'accueil**
- **par voie d'affichage depuis l'extérieur des locaux**

La personne accompagnée est au centre de l'organisation mise en place par les services du Réseau ADMR du Gard. En conséquence, priorité est donnée à son accueil lors des plages horaires d'accueil physique.

- **Si la personne n'a pas RDV et selon sa demande :**
  - Elle sera invitée à patienter si l'interlocuteur compétent n'est pas immédiatement disponible
  - Sa venue sera enregistrée sur le logiciel de contact pour une prise de RDV ultérieure avec la personne compétente si l'interlocuteur compétent est indisponible pour un long moment ou absent (la personne sera rappelée par l'interlocuteur concerné)
  - Si le besoin n'est pas recevable par la structure (indisponibilité de personnel ou besoin ne correspondant pas au champ d'activité de la structure), le demandeur sera orienté vers une structure ou un professionnel adapté

- **Si la personne a RDV : l'interlocuteur concerné la reçoit et se consacre à son écoute**

L'accueil téléphonique

Selon le cahier des charges de l'autorisation, **les services doivent assurer une permanence téléphonique avec prise d'appel directe à minima 7 heures par jour et 5 jours sur 7.**

Dans le cas où le service est dans l'impossibilité d'assurer lui-même cette permanence il peut faire appel à LA PLATEFORME ADMR PERSONIA (plateforme nationale spécifique au Réseau ADMR).

Le rôle de la plateforme PERSONIA est alors de :
- récupérer la ligne du service sur les plages horaires souhaitées par un transfert de ligne
- recevoir ainsi les appels destinés au service
- enregistrer les appels et les informations s'y rattachant en créant des échanges sur le logiciel de contact ADMR du service concerné
- prévenir par téléphone le référent désigné préalablement par le service en cas d'urgence (salarié qui ne peut aller travailler, annulation d'une intervention par une personne accompagnée) + envoyer un mail récapitulant l'information urgente à traiter

La personne en charge des relais d'urgences peut être :
- **l'encadrant du service lui-même** s'il a basculé sa ligne vers PERSONIA pour éviter d'être dérangé par les appels mais qu'il est présent (ex : plages d'accueil téléphonique assurées par la plateforme PERSONIA déjà définies ou besoin ponctuel …)
- **l'assistant technique rattaché au service Qualité de la Fédération ADMR du Gard** dont c'est une des missions principales
- **un encadrant d'un service faisant partie du secteur du service à relayer** (notion de relais en intra secteur pour les services Aide)

Cette personne dispose d'un accès au logiciel de planification et au dossier dématérialisé des personnes accompagnées permettant de traiter les urgences à distance.

Les plages horaires d'accueil téléphonique (en direct et via la plateforme PERSONIA) de chaque S.A.A.S. sont précisées :
- **dans l'encart de présentation du service au sein du livret d'accueil**
- **sur le message du répondeur téléphonique du service**

➔ **PENDANT LES PERMANENCES TELEPHONIQUES ASSUREES PAR LE SERVICE**

Dès l'ouverture des locaux de chaque service, le salarié d'encadrement présent :
- relève les messages laissés sur le répondeur du service et les enregistre sur le logiciel de contact
- consulte les échanges éventuellement créés par PERSONIA sur le logiciel de contact (si ligne basculée sur la plateforme PERSONIA)

Un rappel par l'interlocuteur compétent s'en suit si nécessaire et le traitement apporté est systématiquement noté dans le logiciel de contact.

Lorsqu'un appel est réceptionné durant la permanence téléphonique du service, 3 cas peuvent se présenter :

- **l'interlocuteur compétent est disponible,** la mise en contact est immédiate
- **l'interlocuteur compétent est indisponible,** un rappel dans un délai spécifié ou un retour éventuel par mail est proposé à la personne
- **la demande n'est pas directement recevable** par le service, le demandeur sera orienté vers une structure ou un professionnel adapté

Dans tous les cas, les échanges sont enregistrés sur le logiciel de contact.

➔ **EN DEHORS DES PERMANENCES TELEPHONIQUES ASSUREES PAR LE SERVICE**

En dehors des permanences téléphoniques assurées par le service (incluant les plages gérées par PERSONIA), un répondeur téléphonique permet à l'appelant de laisser un message. L'appelant sera alors recontacté par l'interlocuteur compétent lors des créneaux horaires de permanence

La continuité du service

Selon le cahier des charges de l'autorisation, **les services garantissent la continuité des interventions. Cela inclut le cas échéant les samedis, dimanches, jours fériés, ainsi que la sécurisation des plannings en semaine.**

Afin de répondre à cette obligation, le réseau ADMR du Gard déploie une **organisation adaptée à la nature de chaque prestation** (Soin et Aide) pour faire face aux situations imprévues et **sécuriser les accompagnements essentiels.**

➔ **L'ORGANISATION DES ASTREINTES EN SEMAINE**

- **Pour les services Soins** : un **Aide-Soignant (AS) est positionné d'astreinte chaque jour de la semaine**. Cette organisation spécifique garantit une réactivité immédiate et la continuité absolue des soins d'hygiène et de confort en cas d'absence inopinée du soignant initialement programmé
- **Pour les services Aide** : la continuité de service en semaine s'appuie pour le moment sur une **coordination des équipes d'intervention**. Le pilotage des plannings intègre des mécanismes de flexibilité mutuelle et des solutions internes de suppléance, permettant ainsi le maintien des prestations prioritaires et essentielles (aide à la personne, transferts, repas)

➔ **L'ORGANISATION DES ASTREINTES LES WEEK-ENDS ET JOURS FERIES**

Pour les samedis, dimanches et jours fériés, jours sur lesquels **les accompagnements sont nécessairement essentiels** (aide à la personne, transferts, repas, soins), un **dispositif d'astreinte global est activé.**

Au sein des services, cette astreinte est assurée, selon le contexte local et le choix de chaque structure, soit par des bénévoles, soit par des salariés d'intervention. **Le numéro d'astreinte dédié est communiqué en amont :**

- **à l'ensemble du personnel**
- **aux personnes accompagnées concernées par ces interventions (par le biais de l'encart dédié intégré au livret d'accueil)**

Mission de la personne d'astreinte

- **Traitement exclusif de l'urgence** : le but de l'astreinte n'est pas de prendre les appels en direct (ce n'est pas une permanence téléphonique). La mission consiste à écouter régulièrement les messages laissés sur le répondeur et à traiter les situations critiques

(absence d'un intervenant, signalement d'une hospitalisation, modification urgente par l'entourage)

- **Remplacement terrain** : lorsque ce sont des salariés d'intervention qui assurent l'astreinte et qu'un professionnel devant travailler est absent, le salarié d'astreinte assure directement le remplacement des accompagnements qui devaient être assurés par le salarié absent

Évaluation de la demande d'accompagnement

Une fois que le service s'est assuré des possibilités de mise en œuvre de l'accompagnement (en lien avec l'autorisation délivrée par l'autorité de contrôle : nature des missions à réaliser, commune de résidence de la personne, disponibilité de personnel aux compétences adaptées pour les services aide et places disponibles pour les services de soins), **l'équipe d'encadrement va :**

- **définir précisément avec la personne ses besoins d'accompagnement, ses attentes, la place qu'elle souhaite donner à son entourage, son niveau d'autonomie** (ce qu'elle sait faire), ses préférences en termes de jours et horaires d'intervention, les conditions du lieu dans lesquelles vont être réalisées les interventions (sécurisées pour la personne et les intervenants), le matériel mis à disposition, les autres intervenants ou services qui l'accompagnent …
- **formuler des demandes précises à la personne et son entourage si nécessaire en fonction de risques ou besoins identifiés** (mise en place outil de liaison pour la coordination, matériel et/ou équipement nécessaires …)

L'évaluation permet également de repérer les signes de fragilité, de perte d'autonomie et d'isolement de la personne, ainsi que les situations d'isolement et les difficultés éventuelles des aidants.

L'évaluation peut inclure des expertises complémentaires par l'équipe pluridisciplinaire du service, ou par d'autres professionnels qui interviennent déjà auprès de la personne.

Cette étape se déroule lors d'une rencontre au domicile de la personne pour les personnes dont le profil est identifié comme « fragilisé » (accompagnement dans le cadre d'aides vitales et essentielles, isolement social et familial) **et par téléphone si la personne présente un profil « non fragilisé »**.

Précisions concernant les prestations de soins

Les prestations de soins nécessitent une prescription médicale préalable. La personne conserve le libre choix de son médecin traitant, qui garde la direction et la responsabilité du traitement et des soins prescrits.

Une fois la prescription transmise au service, **une évaluation est réalisée par l'infirmière coordinatrice du service**. Celle-ci peut ensuite confirmer ou non l'admission de la personne dans le service, en tenant compte des disponibilités et de la liste d'attente. **S'il n'y a pas de places disponibles, il est proposé à la personne d'être inscrite sur liste d'attente**.

Les prestations de soins dispensées par le service sont financées à 100% par les organismes d'assurance maladie. Aucune participation financière n'est demandée à la personne accompagnée mais elle doit **au préalable disposer d'une affiliation à jour à un organisme d'assurance maladie et en transmettre un justificatif au service**.

Désignation d'un proche aidant et d'une personne de confiance

Pour faciliter les relations avec l'entourage de la personne accompagnée, celle-ci est **invitée à désigner un proche aidant ou le cas échéant une personne de confiance**. **Le service devra être prévenu de toute modification dans la désignation d'une de ces personnes.**

⚲ La personne de confiance

La loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 octroie à la personne accompagnée le **droit de désigner un parent, un proche ou le médecin traitant comme personne de confiance** selon le code de l'action sociale et des familles.

Cette personne de confiance est **consultée dans le cas où la personne rencontrerait des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits ou serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information à cette fin**. Elle est nommée sans limitation de durée, sauf si la personne en décide autrement.

Dans le cadre du service, la personne de confiance peut, par exemple, accompagner la personne lors de l'évaluation précédant la conclusion de son contrat ou l'assister dans ses démarches avec le service.

Toutefois, **les choix de la personne de confiance ne se substituent jamais à ceux de la personne accompagnée.**

Une note d'information précisant le rôle de la personne de confiance et les modalités de désignation et de révocation de celle-ci est disponible en annexe du livret d'accueil remis à la personne accompagnée.

Proposition d'accompagnement et documents contractuels

Pour garantir le libre choix des prestations offertes dans le cadre d'un service à son domicile, différents supports de communication sont mis à la disposition de la personne accompagnée.

Les documents contractuels et d'information à destination de la personne (et soumis, pour certains, à sa signature pour accord) **sont remis et expliqués lors de la rencontre à domicile** :

Documents	**Service Aide**		**Service Soin**
	Public fragilisé	Public non fragilisé *(hors périmètre service autonomie)*	
Devis	X	X	
DIPC (Document Individuel de Prise en Charge)	X		X
Contrat de prestation		X	
Plan d'aide	X		
Plan de soins			X
Autorisation partage d'informations	X		
Livret d'accueil et encarts associés	X		

Si l'échange a eu lieu par téléphone, il est précisé à la personne que ces documents lui seront transmis par courrier ou lors de son passage dans les locaux de la structure.

Deux DIPC seront établis si la personne accompagnée bénéficie à la fois de la prestation d'aide et d'accompagnement et de la prestation de soins.

L'accompagnement effectif ne débutera qu'une fois que la personne ou son représentant légal (si protection juridique en vigueur) aura signé les documents contractuels (devis + DIPC ou DIPC seul selon service), justifiant ainsi qu'elle a pris connaissance et accepte les termes de la mise en œuvre de l'accompagnement.

L'équipe d'encadrement du service alimente, à partir des éléments recensés lors de l'évaluation, le logiciel métier avec **les informations qui seront accessibles aux intervenants et guideront leurs missions auprès de la personne, dans le respect de ce qui a été convenu avec la personne.**

Projet d'accompagnement personnalisé

Un projet d'accompagnement personnalisé (PAP) est coconstruit avec la personne accompagnée et le cas échéant avec son représentant légal et/ou la personne de confiance et/ou le proche aidant, ainsi que le référent et l'équipe pluriprofessionnelle du service.

Le Projet d'Accompagnement Personnalisé est une démarche structurée et individualisée, élaboré par le référent, visant à organiser l'accompagnement d'une personne en tenant compte de ses besoins spécifiques, de ses capacités, de ses attentes et de son projet de vie.

Le PAP repose sur une évaluation globale et multi dimensionnelle de la situation de la personne accompagnée et se construit avec elle et/ou son entourage afin de définir des objectifs personnalisés, des actions et des ressources.

Le PAP initial est réalisé dans les 6 mois suivant le démarrage de l'accompagnement de la personne et réévalué chaque année ou à chaque modification significative de la situation de la personne.

⚲ **Rôle du référent :** Le référent est un professionnel de l'équipe d'encadrement. Il joue un rôle central de coordination, de suivi et de médiation. Il est le point de référence entre la personne accompagnée, l'entourage (avec accord préalable de la personne), les intervenants et les partenaires extérieurs dans le but de faciliter la communication et de recueillir les informations.
L'analyse des informations recueillies permettra de personnaliser l'accompagnement, de définir des objectifs ainsi que d'évaluer les actions mises en place dans le respect des droits, de la dignité et de l'autonomie de la personne.

⚲ **Méthode :**

Le PAP est préparé en amont par le service, en reprenant les éléments renseignés lors de l'évaluation initiale et en échangeant avec l'équipe d'intervention pour les étayer.

Une rencontre est proposée à domicile avec la personne, son entourage (avec accord préalable de la personne) et un représentant légal (si protection juridique en vigueur) en précisant l'objet de la rencontre, à savoir l'élaboration du PAP de la personne.

ⓘ **la personne peut refuser de participer à l'élaboration de son PAP ; c'est un droit mais pas une obligation. Elle peut également accepter de participer sur le principe mais refuser d'aborder certaines thématiques.**

✦ Si la personne accepte de participer à la co-construction de son PAP, le service :

- revient sur les informations déjà listées avec la personne et recueille des informations complémentaires
- définit des objectifs en accord avec les attentes et les besoins de la personne

✦ Si la personne refuse de participer à l'élaboration de son PAP, le service propose une alternative (rdv au bureau, rdv téléphonique...) et :

- revient sur les informations déjà listées et tente de recueillir des informations complémentaires en faisant un point avec l'équipe et les partenaires éventuels
- définit des objectifs en accord avec les attentes et les besoins de la personne qui ont pu être recensés

Que la personne accepte de participer ou non à l'élaboration de son PAP, il n'en demeure pas moins qu'elle reste seule décisionnaire de la mise en application effective de ce projet.

Les refus exprimés par la personne sont toujours pris en compte et analysés, avec elle.

Article 5 – Suivi de l'accompagnement et coordination

Le suivi de l'accompagnement et sa réadaptation éventuelle

L'accompagnement de la personne est suivi par le S.A.A.S. à partir :

- **des retours de la personne** (appels, réclamations, témoignages positifs, demandes …)
- **de remontées d'informations des intervenants à domicile** (évolution de la situation de la personne, difficultés rencontrées, refus éventuels …)
- **d'échanges en équipe au sein du service** lors de réunions de coordination
- **d'échanges avec les partenaires dans le cadre de la coordination des interventions autour de la personne** (et uniquement si la personne a donné son accord pour la partage d'informations la concernant)
- **de l'actualisation, à minima annuelle, du PAP** ou après chaque changement significatif dans l'accompagnement réalisé

Un **outil de liaison** est également mis en place au domicile de la personne accompagnée (sauf si prestations hors périmètre du service autonomie). Il permet les transmissions entre les différents intervenants (aides à domicile, aides-soignants, professionnels libéraux, famille…) et facilite la coordination des interventions.

Ainsi, il est vérifié que l'accompagnement proposé par le S.A.A.S. reste toujours adapté et individualisé pour la personne dont la situation peut évoluer, qui a le droit de changer d'avis, pour qui les attentes d'hier ne sont pas celles de demain.

Le rôle du service et de s'assurer que l'accompagnement proposé est adapté chaque fois que nécessaire pour la personne, dans le respect de ce qu'elle souhaite, et toujours dans la mesure de ses possibilités d'actions.

La personne accompagnée est au centre des accompagnements proposés par le S.A.A.S.

C'est pourquoi, tout au long de l'accompagnement effectif réalisé, c'est la personne qui sera sollicitée prioritairement : **son consentement sera toujours recueilli et ré interrogé, ses attentes et souhaits recensés et pris en compte dans la mesure du possible** (champ d'activité du service et contexte organisationnel).

Si le service ne peut répondre à tous les besoins de la personne, il l'orientera vers une structure ou un organisme adapté.

Si le service ne peut répondre à tous les souhaits de la personne, il lui expliquera pourquoi et la personne restera alors libre de décider si elle souhaite poursuivre l'accompagnement proposé ou y mettre fin.

Article 6 – Conditions de suspension et de résiliation

Suspension de l'accompagnement

L'intervention au domicile peut être interrompue à la demande de la personne accompagnée pour une absence temporaire (vacances, hospitalisations ...).

Dans ce cas, **le service doit être prévenu dans les meilleurs délais.**

L'intervention est rétablie à la date programmée en fonction des disponibilités du service, et sous réserve qu'elle corresponde toujours aux besoins de la personne accompagnée. Une réévaluation peut être réalisée si besoin.

Si l'intervention doit être suspendue en raison d'une hospitalisation, le service doit être prévenu dans la mesure du possible dès la prescription du médecin traitant ou du service hospitalier.

Résiliation du document contractuel signifiant l'arrêt de l'accompagnement

L'accompagnement réalisé par le S.A.A.S. peut prendre fin de différentes manières :

De manière automatique par une extinction du contrat d'accompagnement (DIPC) **en cas de décès de la personne accompagnée**

Toutes sommes restant dues au service au titre des prestations d'aide déjà effectuées à la date du décès de la personne devront être payées au service par ses ayants-droits à la date indiquée sur la ou les facture(s) afférente(s).

Pour le service Soin, l'absence de la personne accompagnée plus de 3 semaines consécutives induit également sa sortie automatique du service ; à son retour, l'accompagnement peut reprendre si le service dispose de place et peut aménager les tournées mais il n'est pas garanti.

Au niveau de l'ESA (porté par le S.A.A.S. ADMR de Vergèze), l'accompagnement prend automatiquement fin à l'issue de la réalisation des 15 séances de réhabilitation. L'absence prolongée de la personne accompagnée induit sa sortie automatique du service ; à son retour, l'accompagnement peut reprendre si le service dispose de place mais il n'est pas garanti.

Pour convenance

- **de la part de la personne accompagnée** et quel qu'en soit le motif : plus besoin du service, déménagement hors du secteur de la structure, insatisfaction par rapport à l'accompagnement réalisé ... **Dans ce cas, il a été décidé par le réseau ADMR du Gard que la personne pouvait mettre fin à son accompagnement sans aucun préavis ni pénalités financières. En effet, il est considéré que si la personne ne souhaite plus être accompagnée il n'apparaît pas judicieux de la contraindre à un délai de préavis et à la présence éventuelle d'intervenants à son domicile.**

- **à l'initiative du service** (difficultés rencontrées, besoin de la personne qui sortent du champ d'activité de la structure …) sans pénalités ni indemnités **moyennant le respect d'un préavis dont la durée est précisée sur le DIPC.**

Le délai de préavis doit permettre à la personne de pouvoir trouver une autre solution d'accompagnement auprès d'une autre structure. Il est ainsi toujours proposé par le service mais n'est **pas une obligation**. Si la personne souhaite que le service lui ayant annoncé l'arrêt futur de son accompagnement cesse ses interventions avant la fin du préavis (notamment si elle peut se faire accompagner par une autre structure avant cette date butoir) alors le service cessera ses interventions à la date souhaitée par la personne.

Lorsque la personne est accompagnée au titre d'un plan d'aide établi et partiellement ou totalement pris en charge par un organisme financeur (APA, PCH, Aide Sociale, caisse de retraite), **la structure (service Aide) prévient l'organisme de l'arrêt futur de l'accompagnement afin que l'organisme puisse se rapprocher de la personne et trouver avec elle une autre solution d'accompagnement.**

Pour le service Soin, le service **diffuse à la personne la liste d'infirmiers libéraux** (IDEL) **présents sur le territoire et susceptibles de prendre le relais de l'accompagnement** et **prévient et informe le médecin traitant** (à l'origine de la prescription de soins) **et l'ARS de l'arrêt de l'accompagnement.**

Toutes sommes restants dues au service Aide au titre des prestations effectuées à la date de la notification de la résiliation du contrat et/ou à la date d'effet de la résiliation devront être payées par la personne au service à la date indiquée sur la ou les facture(s) afférente(s).

Pour faute/manquement

En cas de **non-respect des dispositions du présent règlement de fonctionnement et/ou du document individuel de prise en charge (DIPC)** par la personne accompagnée et/ou son entourage, **le DIPC peut être résilié par le service sans préavis** et sans préjudice des sommes restant éventuellement dues au service par la personne**, signifiant ainsi l'arrêt immédiat de l'accompagnement.**

Article 7 – Droits et obligations du service

L'exécution de la(des) prestation(s) est réalisée dans le respect de la personne accompagnée, de ses droits fondamentaux en tant que personne, de ses biens, de son espace de vie privée, de son intimité, de sa culture et de son choix de vie.

Ces éléments sont précisés dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie intégrée au livret d'accueil et dans l'article 8 du présent règlement.

Le service s'engage notamment à :

- réaliser la(les) prestation(s) en respectant les jours et les horaires d'intervention convenus avec la personne accompagnée. La personne accompagnée sera informée dans les plus brefs délais en cas de changements éventuels ;
- informer la personne accompagnée de l'identité et de la qualification de(s) intervenant(s) désigné(s) pour l'exécution de la(des) prestation(s) ;
- assurer le remplacement des intervenants en cas d'indisponibilité ou d'absence y compris pendant leurs congés annuels (en cas d'absence massive de personnel, une priorisation des remplacements est appliquée en faveur des interventions vitales et essentielles et de la notion d'isolement de la personne) ;
- assurer un suivi de l'intervention ;
- exécuter les prestations selon les principes éthiques du secteur ;
- faire observer par les intervenants la plus stricte neutralité politique, religieuse et philosophique ainsi qu'une totale discrétion ;
- garantir la confidentialité des informations que la personne accompagnée aura transmises au service et lui offrir un libre accès à son dossier. A cet égard, le service s'engage à respecter et à soumettre ses salariés à une stricte obligation de confidentialité ;
- enregistrer, analyser et répondre à toutes les réclamations de la personne accompagnée et/ou de son entourage.

Les intervenants ont interdiction de recevoir de la personne accompagnée toute délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, tout don, tout legs, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux, valeurs ou avantage financier.

De même, **les intervenants ont interdiction de se rendre acquéreur d'un bien ou cessionnaire d'un droit appartenant à la personne accompagnée**.

Le service s'engage à afficher dans ses locaux la fiche synthétique des résultats de la dernière évaluation, réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS) selon l'article D312-200-1 du Code de l'action sociale et des familles.

Sur demande préalable faite auprès du service, la personne accompagnée ou son représentant peut demander à consulter dans leur intégralité les rapports d'évaluation : le service mettra alors un exemplaire papier à sa disposition consultable dans les locaux ou lui transmettra par email le lien permettant une consultation du document complet au format PDF sur le site Qualiscope.

Les droits du service font écho aux obligations de la personne accompagnée et aux éléments précisés dans le présent règlement.

Article 8 – Droits et obligations de la personne accompagnée

Droit au respect de sa dignité et de son intégrité - liberté d'opinion et non-discrimination

Respect de sa dignité et de son intégrité

La personne accompagnée est appelée par son nom de famille précédé de Monsieur ou Madame. Le vouvoiement est utilisé.
Les expressions de familiarité (le prénom notamment) ne peuvent être employées qu'à la demande expresse de la personne ou dans un but thérapeutique (dans ce cas, la décision est prise en lien avec le service).

Les interventions sont toujours effectuées dans le respect de la volonté, de l'intimité et de la dignité de la personne.

Le service ne peut intervenir qu'avec le consentement de la personne accompagnée (ou de son représentant légal si la personne accompagnée ne peut exprimer sa volonté).

Les professionnels s'attachent à employer la politesse et un langage correct et adapté à la personne accompagnée. Ils se présentent à l'écoute et dans un dialogue permanent avec les personnes accompagnées.

Droit à la liberté d'opinion et à la non-discrimination

Le personnel du service est soumis à une obligation de discrétion professionnelle sur toutes les informations, faits ou documents dont il aurait connaissance dans le cadre ou à l'occasion de l'exercice de sa mission.

L'ensemble du personnel est également tenu à l'obligation de réserve et de neutralité qui impose de ne pas émettre ses opinions politiques, philosophiques, religieuses ou syndicales durant l'accomplissement de ses fonctions.

Le personnel du service exerce son activité au regard de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie qui stipule que : « 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 médico-social ».

Droit au respect de sa vie privée, de son intimité et de son logement

Respect de la vie privée, de l'intimité et du logement

Le domicile de la personne accompagnée est un lieu de vie privée. C'est l'espace de la personne où elle organise sa vie en toute liberté selon ses propres normes et ses désirs.

Les interventions des professionnels du service qui s'y déroulent se font dans le respect de la personne, de ses habitudes de vie, de son lieu de vie et de son intimité.

Le personnel du service ne doit pénétrer dans le logement qu'après avoir frappé à la porte et après avoir été invité à entrer par la personne (sauf impossibilité pour la personne de procéder de la sorte ; dans ce cas, les modalités d'arrivée du salarié au domicile sont définies entre la personne (ou son entourage le cas échéant) et le service.

Le personnel se présente toujours à la personne, et doit être muni de sa carte professionnelle.

Droit à l'image

La personne bénéficie du droit à l'image.

Dans le cadre de son accompagnement, l'équipe du service peut être amenée à proposer à la personne de prendre une (ou plusieurs) photographie(s)/vidéo(s)d'elle ou de son lieu de vie.

Ces captations d'image peuvent servir de support visuel notamment pour appuyer une évaluation de sa situation par des professionnels, illustrer sa participation à une activité, donner des nouvelles à son entourage parfois éloigné …

La transmission de ces captations d'image se fera uniquement via le téléphone professionnel du salarié du service au(x) destinataire(s) identifié(s).

Dès la transmission effectuée, les images seront immédiatement supprimées du téléphone du salarié ; si toutefois le service lui-même est identifié destinataire de l'image, sa conservation se fera alors dans son dossier au sein du service, qui n'est accessible que par les professionnels habilités, pour une durée limitée à la durée de son accompagnement.

Quoi qu'il en soit, l'image de la personne ne peut être utilisée qu'avec son accord express et formel et uniquement pour la finalité et le(s) destinataire(s) précisé(s).

Droit à la liberté d'aller et venir et de choisir les prestations

Liberté de mouvements et sécurité

La personne vit chez elle et est libre d'aller et venir comme bon lui semble. La présence de la personne à son domicile est toutefois nécessaire lors des interventions des professionnels du service (sauf dans le cadre du service aide et si les prestations sont intégralement financées par la personne – absence de prise en charge).

Le service peut, sous certaines conditions, accepter la mise en œuvre de mesures nécessaires à la sécurité de la personne qu'il accompagne si l'état de santé de cette dernière impose une limite à sa libre circulation. Mais limiter la libre circulation d'une personne est considéré comme une contention physique.

La contention physique, dite passive, se caractérise par l'utilisation de tous moyens, méthodes, matériels ou vêtements qui empêchent ou limitent les capacités de mobilisation volontaire de tout ou partie du corps dans le seul but d'obtenir la sécurité pour une personne qui présente un comportement estimé dangereux ou mal adapté.
Dans ce cadre, il doit être fourni au service une prescription médicale en vigueur pour tout dispositif de contention physique. En l'absence de cette dernière, le service ne mettra en place aucun de ces dispositifs.

Accompagnement adapté et libre choix entre les prestations

Dans toute la mesure du possible, l'accompagnement est proposé à la personne dans le respect de ses choix, ses habitudes de vie, ses besoins, en tenant compte des contraintes qui s'imposent au service.

Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions sont définis au regard des résultats de l'évaluation des besoins, des souhaits de la personne, du contenu de la prescription médicale (pour les prestations de soins) et des moyens du service.

Ces éléments seront expliqués à la personne accompagnée et le cas échéant à son représentant légal et/ou à la personne de confiance et/ou au proche aidant.

Une plage horaire d'intervention est définie avec le service lors de l'admission et précisée dans le document individuel de prise en charge signé par la personne aidée lors de l'admission.

Dans la limite de ses possibilités, le service s'engage à respecter la tranche horaire définie au moment de l'évaluation et mettra tout en œuvre pour avertir la personne accompagnée d'un éventuel retard ou de toute modification de passage.

Une réévaluation des prestations est réalisée aussi souvent que nécessaire.

La personne accompagnée peut demander à tout moment l'arrêt définitif des interventions du service et ce sans aucun préavis ni pénalités financières. En effet, il est considéré que si la personne ne souhaite plus être accompagnée, il n'apparaît pas judicieux de la contraindre à un délai de préavis et à la présence éventuelle d'intervenants à son domicile.

Droit à la confidentialité et à l'accès aux informations

La confidentialité des données relatives à la personne accompagnée est garantie dans le respect de la règlementation en vigueur.

Devoir de réserve, obligation de discrétion et encadrement du partage d'information

Les données concernant la personne et recensées par le service pour la mise en œuvre de son accompagnement sont protégées.

Les professionnels du service sont soumis au devoir de réserve et à l'obligation de discrétion.

Les informations concernant la personne peuvent donc être partagées entre les professionnels du service intervenant dans la prise en charge de la personne accompagnée afin d'assurer la coordination, la continuité de l'accompagnement, la prévention et le suivi médico-social et social dans l'intérêt de la personne accompagnée.
Des réunions de service ou de coordination interne sont notamment organisées selon les besoins au sein du S.A.A.S. au cours desquelles les situations particulières sont évoquées.

Le S.A.A.S. est également amené à participer à des réunions de coordination externe avec les partenaires médicaux et médico-sociaux extérieurs au service.

Ces réunions visent à ajuster l'aide apportée à la personne accompagnée afin de répondre au mieux à ses besoins.

Avant le démarrage de son accompagnement par le service, le consentement de la personne est recueilli pour permettre un partage d'informations avec les professionnels et structures extérieurs au service dans le cadre d'échanges éventuels autour de sa situation.
Si la situation de la personne doit être abordée en réunion partenariale (Maison de Santé Pluridisciplinaire ou autre) le consentement de la personne est à nouveau recueilli. Les informations partagées lors de ces réunions sont toujours limitées aux éléments nécessaires, pertinents et non excessifs.

Traitement informatique

Le traitement des dossiers se fait en partie par informatique. Le service s'engage à respecter les directives de la commission nationale informatique et libertés (CNIL).

Le service informe la personne qu'un dossier informatisé est ouvert et qu'il comprend des données administratives et relatives à l'accompagnement apporté. Il est conservé dans des conditions de sécurité et de confidentialité qui s'imposent. Conformément à la législation ce dossier sera archivé selon les mêmes principes.

La personne accompagnée ou son représentant légal peut demander que le contenu de son dossier lui soit communiqué sur simple demande écrite au responsable du service.

Pour faciliter le traitement de la demande de la personne accompagnée et/ou le cas échéant, son représentant légal, et lui apporter le service correspondant à ses besoins, les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique par le service.

Afin d'assurer la continuité de service et d'apporter à la personne accompagnée et/ou le cas échéant à son représentant légal une réponse adaptée à ses besoins, ces informations peuvent être mises à disposition de toute personne autorisée au sein du service ou d'autres structures du réseau ADMR.

Les données de la personne accompagnée peuvent être transmises (dans la limite des seules données nécessaires) :

- Aux organismes de prise en charge de l'intervention ;
- Aux sous-traitants techniques et informatiques du service, dans le cadre de contrats intégrant des clauses de confidentialité ;
- A tout tiers autorisé après vérification du fondement législatif ou réglementaire de sa demande.

Elles ne sont en aucun cas cédées à un tiers à des fins commerciales.

Elles sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution des obligations légales et contractuelles.

Conformément à la législation en matière de protection des données à caractère personnel (CNIL - RGPD), la personne accompagnée bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement, ou de portabilité de ses données, du droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, du droit de définir des directives relatives à leur sort après son décès, et du droit de s'opposer à leur traitement pour un motif légitime (les « **Droits Informatique et Libertés** »), en s'adressant au service par voie postale à l'adresse suivante :

Fédération ADMR du Gard – A l'attention du RIL
116 Allée Norbert Wiener – BP 70053 – 30023 NIMES Cedex 1

ou directement auprès du délégué à la protection des données du service, à l'adresse électronique suivante : **dpo.admr.30@un.admr.org**.

Si la personne accompagnée et/ou le cas échéant son représentant légal estime, après avoir contacté le service, que ses droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, la personne accompagnée et/ou le cas échéant son représentant légal peut adresser une réclamation à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Droit à la « bientraitance » et prévention de la maltraitance et de la violence

Dès son intégration au sein du service, le personnel est sensibilisé à la bientraitance et au respect à l'égard des personnes accompagnées dans une approche professionnelle éthique. Des formations sont également proposées sur ces thématiques et des Groupes d'Analyse des Pratiques (GAP) permettent des échanges réguliers entre professionnels sur les situations rencontrées et les bonnes pratiques définies collectivement à mettre en œuvre.

Le service donnera les suites appropriées (procédures administratives et judiciaires) à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont il pourrait avoir connaissance envers les personnes accompagnées ou leurs familles.
Les faits de violence sur autrui sont en effet susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Tout acte de violence, escroquerie ou abus de faiblesse sur une personne vulnérable est automatiquement sanctionné ; ces sanctions sont celles prévues par le code pénal.

Les personnels ont l'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. L'obligation de dénonciation des actes de maltraitance, sous peine de sanction, est définie dans l'article 434-3 du code pénal.

En cas de situation de maltraitance avérée, le service en informera l'ARS et le Conseil Départemental qui constituent les autorités administratives du service en la matière et un signalement au Procureur de la République sera établi sur le volet judiciaire.

Une plate-forme nationale d'écoute dédiée aux personnes âgées et aux adultes victimes de maltraitance, est également à disposition des personnes et des familles en composant le 3133 ou sur le site Internet 3133.gouv.fr Un écoutant formé recueille la présentation de la situation, conseille sur les démarches à entreprendre et peut effectuer le lien avec les autorités et dispositifs locaux appropriés pour faire cesser la situation de maltraitance subie.

Obligations de la personne accompagnée

La personne accompagnée s'engage à :

- s'acquitter des factures émises par le service au titre de la(des) prestation(s) exécutée(s) selon le mode de paiement fixé par le devis pour les prestations d'aide et d'accompagnement ;
- valider les heures d'intervention des intervenants du service Aide par tout moyen : télégestion, feuilles de présence signées ;
- permettre la réalisation de la(des) prestation(s) aux jours et horaires convenus avec le service ; notamment en étant obligatoirement présente durant toute la durée de l'intervention (hors interventions en auto-financement ou demande expresse du financeur) ;
- prévenir le service sous 4 jours en cas d'impossibilité de réaliser la /les prestation(s), sauf en cas d'urgence et/ou motifs légitimes. A défaut, la(les) prestation(s) qui n'a(ont) pas pu être exécutée(s) du fait de la personne accompagnée pourront être facturée(s) par le service Aide ;
- fournir aux intervenants du service les instruments, matériels (en état de fonctionnement et permettant une utilisation en toute sécurité) et produits nécessaires à la réalisation de la(des) prestation(s) ;
- accepter la mise en place et l'utilisation de tout matériel (ex : de transfert) facilitant l'accompagnement à domicile et garantissant la sécurité de la personne accompagnée et du personnel (à défaut, l'accompagnement pourra être remis en question par le service) ;
- ne pas demander aux intervenants la réalisation de prestations qui ne sont pas prévues par le document individuel de prise en charge (DIPC) et le devis (pour les prestations d'aide et d'accompagnement) ;
- informer le service de toute difficulté rencontrée dans l'exécution de la(des) prestation(s) ;
- ne pas donner aux intervenants du service de délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, de don, de legs, de donation, de dépôt de fonds, bijoux, valeurs ou avantage financier. Le service ne pourra en aucun cas être tenu responsable de tout dommage matériel et/ou financier subi par la personne accompagnée si la personne accompagnée contrevient à cette obligation ;
- s'adresser aux intervenants, encadrants et bénévoles du service avec respect et sans discrimination, et se porter garant du respect de la présente obligation vis-à-vis des personnes présentes à son domicile lors de l'exécution de la(des) prestation(s) ;

- respecter la vie privée et l'intimité des professionnels du service. Ils ne sont pas autorisés par le service à communiquer leur adresse et numéro de téléphone personnels ;

- veiller à adapter ses exigences au niveau de certaines missions d'entretien en fonction des conditions climatiques (exemple : en cas de chaleur, reporter à une autre date l'entretien des vitres, le repassage…) ;

- autoriser les professionnels du service à utiliser à titre personnel les sanitaires de son domicile.

Article 9 – Sécurité des biens et des personnes

<u>En cas de dégradation ou de litige</u>

Dans le cadre de son travail, le personnel est couvert par une assurance spéciale en cas d'accident corporel ou matériel.
En cas de dégradation lors de l'intervention des professionnels du service ou d'un litige avec celui-ci, la personne accompagnée doit en référer à l'encadrant du service qui, après évaluation de la situation, prendra les mesures nécessaires.
Pour la réparation d'un dommage matériel avéré, l'état de vétusté sera pris en compte.
La personne accompagnée déclare avoir contracté une assurance Responsabilité Civile et être à jour de sa cotisation.

<u>L'accès au domicile au quotidien : la gestion des clés</u>

S'il y a nécessité d'intervenir en dehors des heures de présence de la personne (uniquement possible dans le cadre du **service aide et si les prestations sont intégralement financées par la personne** – absence de prise en charge), **ou que celle-ci ne peut pas ouvrir la porte aux intervenants, plusieurs solutions peuvent être envisagées** :

- Confier un ou plusieurs jeux de clés au service
- Installer un coffre à clé (accès avec un code)
- Installer une alarme avec un code

Les modalités d'accès au domicile de la personne accompagnée sont évoquées avec elle dès l'évaluation de sa demande d'accompagnement.

La réalisation des jeux de clés reste à la charge de la personne accompagnée et une attestation de remise de clés précisant notamment le nombre de jeux est co signée par la personne et le service.

L'équipe d'encadrement s'assure **qu'aucun moyen ne permet que les clés ne soient associées au domicile de la personne** (pas de noms complets, pas d'adresse) et choisit un moyen d'identification adapté (initiales, code …)

En cas d'arrêt de l'accompagnement, la personne dispose d'un délai de 6 mois pour venir récupérer ses clés (un document de restitution des clés est alors signé) ; à défaut de récupération des clés dans un délai de 6 mois, l'association détruit les clés.

En cas d'anomalie concernant des clés (perte, vol, dégradation), l'intervenant doit impérativement informer le service qui doit de son côté prévenir la personne dans les plus brefs délais. **Si le service avait la charge de clés qui ont été perdues par un intervenant de manière certaine, il prendra à sa charge la réalisation d'un nouveau double de clé, badge** …

Si la personne accompagnée demande à l'intervenant de cacher la clé de son domicile dans un endroit non sécurisé (pot de fleur, paillasson…), **il doit en informer le service qui contactera la personne pour lui proposer un coffre à clé.**

Si l'entourage de la personne accompagnée demande à ce que la personne soit enfermée à son domicile sans qu'elle ne dispose de moyens de sortir par elle-même (et même si à l'origine la demande est réalisée dans un souci de sécurité), **le service refusera**
➔ **cet acte peut être considéré comme un acte de maltraitance, en raison de la restriction à la liberté d'aller et venir.** En outre, le salarié, mais aussi le service et ses dirigeants, pourraient engager leur responsabilité pénale en cas d'accident (incendie ; personne aidée qui se jette par la fenêtre…).

L'accès au logement en cas d'urgence

Lors de la non-réponse inhabituelle d'une personne à son domicile lors du passage de l'intervenant, **le service prévoit des étapes à suivre** comme sonner ou frapper à la porte avec insistance, appeler la personne, vérifier par les portes ou fenêtres des signes de présences, contacter l'entourage identifié pour qu'ils valident la conduite à tenir.

Pour les personnes non entourées, ou dont l'entourage n'a pas été joignable, la conduite à tenir est à graduer en fonction de la situation connue de la personne (état de santé non stable), de la présence de signes de vie (bruits) à l'intérieur du logement, du témoignage éventuel des voisins ou encore des autres personnels intervenant à domicile qui passent également voir la personne.

➔ **Si le faisceau d'indices est important, l'appel aux services de secours peut permettre de confirmer ou d'infirmer l'existence d'un péril pour la personne.**

Dans tous les cas, ce n'est pas au service (intervenants ou équipe d'encadrement) **de décider de l'ouverture de la porte au risque d'une violation de domicile.**

Ce sont les pompiers qui pourront prendre la décision d'une ouverture de porte s'ils jugent cela nécessaire au vu des informations récoltées et des conclusions qu'ils en tirent.

Système de vidéo surveillance

En la matière, en plus de **l'obligation de la personne accompagnée ou de son entourage d'informer préalablement le service sur la nature du dispositif et sa finalité**, **celui-ci ne peut pas filmer un salarié en permanence, qu'il y ait ou non enregistrement d'images**. (Article L. 1121-1 du Code du travail, article 9 du code civil, article 8 de la convention européenne des droits de l'homme, délibération CNIL du 2 avril 2020 n°2010-112).

Si un système de vidéo surveillance est installé au domicile de la personne, **le service se doit de veiller au respect de la législation du travail pour son personnel.**

Il convient donc dans ce cas de mettre en œuvre une **solution de débrayage du dispositif** (arrêt systématique du dispositif pendant les temps d'intervention du service, ou, si cela ne s'avérait pas possible techniquement, dépôt d'un linge ou d'un obstacle visuel afin d'empêcher la prise de vue et/ou les captations de sons et remise en l'état du système par le salarié avant son départ).

Dans le cas où la personne accompagnée dispose d'un système de vidéo surveillance, le service se tient à son écoute pour définir avec elle les modalités adaptées et les formaliser dans les informations transmises au personnel pour encadrer le déroulement des interventions à domicile.

Animaux

Les animaux de compagnie sont souvent considérés comme un membre à part entière de la famille, et le service ne remet absolument pas en cause les liens qui les unissent à la personne et la joie qu'ils lui apportent.
Cependant, il sera **demandé à la personne de prendre certaines précautions lors des interventions du personnel du service.**

✔ **signaler auprès du service la présence d'un ou plusieurs animaux de compagnie à son domicile** ; lors de la mise en place de l'accompagnement, le service posera la question mais la personne peut accueillir un animal de compagnie ultérieurement ou en avoir la garde ponctuelle et il est nécessaire de le signaler (certains salariés pouvant souffrir d'allergies ou de phobies par rapport à certains animaux, cela permettra de déterminer les salariés qui pourront intervenir sans difficultés à son domicile)

✔ **mettre en retrait l'animal le temps de l'intervention du salarié à son domicile** ; même si son animal lui semble totalement inoffensif, il peut tout de même en arriver à devenir agressif ou à attaquer face à une situation qu'il vit comme menaçante, stressante ou incomprise :

- Une douleur ou un problème de santé (un animal qui souffre peut réagir de manière imprévisible s'il est manipulé ou sollicité au mauvais moment)
- La peur ou le stress (un animal peut attaquer s'il se sent acculé ou s'il ne peut pas fuir : un bruit fort, un geste brusque, un inconnu trop proche …)
- La protection de ses ressources (l'animal peut défendre ce qu'il considère comme "à lui" : sa nourriture, son jouet, son coussin, un endroit du canapé, ou… un humain !)
- La frustration mal gérée (un animal qui n'a pas appris à gérer ses émotions peut mordre par impulsion. Il veut quelque chose, ne l'obtient pas, s'excite, s'énerve… et attaque, souvent sans comprendre ce qu'il fait)

Aide à la prise de médicaments

Conformément à l'article L. 313-26 du CASF, **les aides-soignants et les intervenants à domicile du service Aide peuvent aider à la prise de médicaments si la nature du médicament, et/ou le mode de prise ne présente ni difficultés d'administration ni d'apprentissage particuliers**.

De plus, **l'ordonnance ne doit pas faire référence à la nécessité de l'intervention d'auxiliaires médicaux pour l'aide à la prise de médicaments**.

Enfin, afin que les professionnels chargés de l'aide à la prise des médicaments soient informés des doses prescrites et du moment de la prise, **ils doivent disposer à minima de l'ordonnance en vigueur, et idéalement d'un protocole de soins élaboré avec l'équipe soignante.**

Aussi, **l'aide à la prise de médicaments ne pourra être assurée par le personnel que si le traitement est préparé dans un pilulier par un infirmier libéral ou une pharmacie, ou par l'entourage si précisé sur la prescription médicale (actes de la vie courante)**.

Ces modalités sont à organiser avec l'équipe d'encadrement du service et à suivre dans le temps ; en cas de renouvellement ou de changement de traitement, la prescription médicale afférente devra être transmise au service dans les plus brefs délais.

A défaut, le personnel du service n'assurera plus l'aide à la prise de médicaments.

Aide aux courses

Dans le cadre de leurs missions, les intervenants du service Aide peuvent être amenés à effectuer les courses de la personne accompagnée.

Deux types d'organisation existent :

- **L'intervenant accompagne la personne aidée** à faire les courses
- **L'intervenant réalise les courses pour le compte de la personne aidée, sans elle** : les moyens de paiement autorisés sont les espèces, les comptes commerçants (la personne dispose d'un

compte chez le commerçant), par chèque signé et pré-rempli à l'ordre du commerce, par bon d'achat (tutelle)

Les intervenants ont interdiction d'utiliser la carte bancaire de la personne en son absence, y compris sans contact ou avec le téléphone – que ce soit pour réaliser des courses ou retirer de l'argent au distributeur. **Ils ne doivent pas connaitre le code secret de la carte bancaire**.
Si besoin l'intervenant pourra accompagner la personne au distributeur pour un retrait en toute confidentialité ou l'entourage fera le nécessaire pour que l'intervenant dispose d'un moyen de paiement autorisé.

La tenue systématique d'un suivi des dépenses est mise en œuvre si l'intervenant utilise un moyen de paiement pour le compte de la personne.

L'intervenant n'effectue pas d'avance financière sur les achats de la personne.

En dehors des articles régis par une réglementation (ex : armes) **ou illégaux** (ex : drogue), **l'intervenant peut acheter tout article demandé par la personne accompagnée**.

ⓘ **S'il s'agit d'un article inhabituel** (ex : dépense importante) **et source d'inquiétude** (ex : alcool, cigarette, médicaments sans ordonnance, CBD etc.), **le service sera prévenu afin qu'un travail collectif d'information et de prévention puisse être mis en place auprès de la personne mais la demande de la personne sera respectée.**

Sauf cas particuliers (ex : véhicule adapté à un handicap), **il est souhaitable pour des raisons de sécurité et d'assurance que ce soit l'intervenant qui conduise son véhicule** (personnel ou professionnel) pour aller faire les courses.

Pour des questions d'assurance, il transportera dans son véhicule uniquement la personne bénéficiaire de la prise en charge.

Si la personne accompagnée souhaite conduire elle-même son propre véhicule ou que l'intervenant conduise son véhicule (éventuellement plus adapté), **un point doit être fait avec le service afin de s'assurer que cela soit possible** (conditions précises à respecter en termes d'assurance).

Alcool et tabac

Le tabagisme passif représente un risque réel pour la santé, aussi bien pour les personnes vivant dans le logement que pour les intervenants à domicile. Il peut provoquer des irritations, des troubles respiratoires, des maux de tête, et, à long terme, des pathologies plus graves.

La priorité du service est de préserver la santé et le bien-être de chacun, dans un esprit de respect mutuel et de bientraitance.

Afin de limiter les effets du tabagisme passif, **il est demandé à la personne accompagnée d'adopter quelques gestes simples :**

- éviter de fumer pendant les interventions des professionnels à son domicile ;
- aérer régulièrement les pièces de vie, avant et après leur passage ;
- si possible, réserver un espace dédié au tabac (par exemple, une pièce bien ventilée ou un balcon) ;
- favoriser une bonne circulation d'air ou utiliser des purificateurs d'air pour améliorer la qualité de l'atmosphère intérieure.

En cas de non-respect de ces consignes, le service se réserve le droit de mettre fin à l'accompagnement (le domicile étant également le lieu de travail du salarié le temps de l'intervention).

En cas d'altération du comportement de la personne accompagnée du fait de la consommation d'alcool ou d'autres substances toxiques (état d'ébriété…) pendant l'intervention, l'intervenant du service est autorisé à quitter le domicile en l'application de son droit de retrait.

Plus généralement, tout acte de violence ou de mise en danger perpétré sur un des membres du personnel du service peut entraîner l'interruption immédiate de l'accompagnement.

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

Article 10 – Évaluation de la qualité du service et de la satisfaction de la personne accompagnée

Le service, comme tous les services du Réseau ADMR du Gard, **est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.**

A ce titre**, il fait réaliser par un organisme extérieur accrédité par la Haute Autorité de Santé, au rythme que la loi a fixé, des évaluations de la qualité de ses accompagnements**.

Le service met également en place une **enquête de satisfaction annuelle afin de recueillir l'avis des personnes accompagnées** (ou de leurs représentants légaux, le cas échéant) sur le service mis en place. **Les résultats des enquêtes de satisfaction sont transmis chaque année aux personnes accompagnées via une note**.

Les personnes peuvent également **faire part de leur avis au service sans attendre d'être consultées dans le cadre de cette enquête de satisfaction.**

Le suivi de la qualité est assuré en permanence par les encadrants du service.

Article 11 – Réclamations et conflits

En cas de réclamation

Toute expression d'une insatisfaction d'une personne accompagnée ou de son entourage est considérée comme une réclamation.

Toute réclamation fait l'objet d'une recherche et d'une analyse des causes par le personnel d'encadrement.

Dans le cas où une action immédiate est possible, elle est mise en place sans délai. La personne est toujours informée des suites données à sa requête.

Pour les réclamations écrites, à défaut de réponse immédiate, un courrier ou un email d'attente peut être adressé, avec indication du nom du référent et du délai prévisible de traitement de la réclamation … mais dans tous les cas, un écrit donnera lieu à un retour écrit.

En cas de conflit

Le conflit est considéré comme une réclamation qui n'a pas trouvé d'aboutissement ; il peut également induire que la personne accompagnée n'est pas seule à exprimer son insatisfaction : la personne accompagnée ou son entourage peuvent être en conflit avec un intervenant, l'équipe d'encadrement qui, de leur côté, peuvent également avoir des griefs.

Tout conflit fait l'objet d'une recherche et d'une analyse des causes par le personnel d'encadrement.

En cas de conflit non résolu avec la personne, le service propose à cette dernière, pour faire valoir ses droits, de **faire appel à une personne qualifiée qu'elle peut choisir dans la liste des personnes qualifiées**

établie par le préfet de département et le président du conseil départemental, conformément à l'article L.311-5 du code de l'action social et des familles. Un encart dédié est annexé au livret d'accueil de la personne accompagnée.

Dans le cadre d'un contrat conclu entre la personne et l'association (et s'il y a un reste à charge), la personne peut saisir un médiateur de la consommation dans le cadre d'un conflit non résolu. Se référer ainsi à l'encart dédié annexé au livret d'accueil de la personne accompagnée détaillant les modalités pour saisir le médiateur.

Dans tous les cas, une solution amiable est toujours recherchée afin de régler le conflit avec la personne. Un rendez-vous peut être organisé par le personnel d'encadrement du service au domicile de la personne ou dans les locaux du service afin de trouver des solutions adaptées.

Article 12 – Mesures en cas d'urgence / situations exceptionnelles

Urgences médicales

Le service se réserve la possibilité de faire intervenir les pompiers en cas de porte close, de non-réponse de la personne, de son référent et de suspicion d'accident.

Pour les urgences médicales, il est recommandé de prévenir le médecin traitant, les services d'urgence médicale (SAMU : 15 / POMPIERS : 18 / Numéro d'urgence européen : 112 / Personnes sourdes ou malentendantes : 114).

En cas d'urgence médicale constatée par un professionnel du service, le service se réserve la possibilité de faire appel au médecin traitant ou à son remplaçant ou au médecin de garde du SAMU. Le salarié restera auprès de la personne jusqu'à l'arrivée des secours.

Situations exceptionnelles (vague de chaleur, grand froid, épidémie, neige, verglas, inondations…)

En cas de situations exceptionnelles, des recommandations sont transmises à la personne accompagnée ou à son représentant.

Certaines consignes pourront être imposées par le service pour la sécurité du personnel.

Une réorganisation des interventions peut s'avérer nécessaire (priorisation des interventions auprès des personnes dont l'accompagnement est jugé prioritaire – selon la nature de l'accompagnement et l'éventuel isolement de la personne), décalage horaire ou annulation d'interventions auprès des personnes les plus autonomes ou dont la nature de l'accompagnement n'est pas essentielle et vitale, sollicitation d'aide de l'entourage identifié et à proximité …).

Chez les personnes isolées qui nécessitent la visite impérative d'un professionnel du service et qui sont inaccessibles, le service peut alerter les secours (SAMU : 15 / POMPIERS : 18 / Numéro d'urgence européen : 112 / Personnes sourdes ou malentendantes : 114).