

# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DE L'ASSAD

Ce règlement fixe les obligations et les devoirs, du service et de l'utilisateur, nécessaires au bon déroulement des prestations, et garantissant les droits de l'utilisateur.

## **Modalités d'élaboration**

Ce règlement de fonctionnement a été élaboré par un groupe de travail, le comité de pilotage, composé des membres du bureau de l'association, de salariés et des représentants des usagers. Il a été soumis pour consultation aux représentants du personnel en date du 12 novembre 2018

## **Modalités de révision**

Ce règlement de fonctionnement sera revu dans les 5 ans suivant son entrée en application.

## **Modalités de publication**

Ce règlement de fonctionnement sera remis à toute personne prise en charge ou à son représentant légal en annexe du livret d'accueil. De plus une copie sera remise à tous les salariés et bénévoles de l'association, et sera affiché dans le hall d'accueil.

## **Modalités d'organisation et affectation à usage collectif des locaux**

Nos locaux sont destinés à assurer, dans les meilleures conditions, l'accueil de tout public intéressé par les prestations de notre service d'aide et de soins à domicile.

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 17h30.

En dehors des heures d'ouverture, un répondeur-enregistreur est à la disposition des usagers, ainsi qu'une astreinte en cas d'urgence (cf astreinte en pratique page 53 du livret d'accueil)

En application de notre règlement intérieur, il est interdit de fumer dans les locaux.

## **Participation des usagers de l'Assad**

Afin d'associer les usagers au fonctionnement du service conformément à l'Article L 311-6 du Code de l'Action Sociale et des familles l'ASSAD met en place une enquête de satisfaction

- Après la première intervention pour évaluer les conditions de mise en œuvre de la prise en charge
- Tous les ans pour évaluer la prise en charge par les services

A l'aide d'une fiche progrès la directrice traitera toute réclamation, insatisfaction ou plainte orale ou écrite et lui donnera suite.

## **Garantie des droits et libertés individuels des usagers de l'Assad**

Tout bénéficiaire a droit à la confidentialité des informations le concernant.

Les salariés de l'Assad sont tenus au secret professionnel. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données concernant les personnes aidées et les événements survenus au domicile, sauf nécessité liée à la santé de la personne ou en cas de suspicions de maltraitance. Ils sont tenus à une totale neutralité au plan des opinions politiques ou religieuses ou de la vie familiale

Le bénéficiaire a droit au respect de sa dignité, son intégrité, sa vie privée, son intimité et de sa sécurité.

## **Mesures relatives aux faits de violence et maltraitance**

Les prestations doivent se dérouler dans un respect et une confiance mutuelle, entre l'utilisateur et l'intervenante, l'intégrité physique, mentale et affective de chacun étant préservée.

En cas de faits de violence avérés pendant le déroulement des prestations, la victime, l'utilisateur ou l'intervenante, informe, par écrit et dans les plus brefs délais, la direction de l'association, de manière à ce que soit trouvée, le plus rapidement possible, une solution satisfaisante afin que cessent les agissements répréhensibles. Il est rappelé que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires (déclaration à l'ALMA Allo Maltraitance numéro de téléphone 3977)

## Enumération des règles essentielles de vie

L'utilisateur s'engage tout au long de la prise en charge à fournir au service toutes les pièces et informations nécessaires à la constitution et à la gestion de son dossier.

Ces informations personnelles de l'utilisateur sont enregistrées dans un fichier informatisé. L'Assad s'engage à ne traiter et utiliser ces données que dans la mesure où cela est nécessaire.

L'utilisateur peut exercer son droit de suppression sur simple demande écrite auprès de la direction.

Afin de simplifier et de sécuriser la procédure d'enregistrement des heures de prestation et des relations avec les services, l'utilisateur s'engage à apposer à son domicile un badge de télégestion.

L'utilisateur s'engage à payer la participation qui resterait à sa charge à réception de la facture (uniquement pour le service d'aide à domicile)

- En cas d'absence prévisible et temporaire (vacances, rendez-vous à l'extérieur...), l'utilisateur, ou sa personne de confiance, en avise le service au moins 24 heures à l'avance, sinon les heures seront facturées (uniquement pour le service d'aide à domicile)
- En cas d'hospitalisation et/ou de séjour dans la famille, l'utilisateur doit prévenir le plus rapidement possible le service pour suspendre les prestations. La reprise des prestations est organisée par le responsable du service dès qu'il est informé de la date de retour à domicile de l'utilisateur.

Lors de l'absence de la personne aidée, en cas de besoin, le service se réserve le droit d'utiliser la place laissée vacante.

- En cas de refus d'ouverture de la porte les heures seront également facturées (uniquement pour le service d'aide à domicile)

L'utilisateur doit fournir le matériel et les produits nécessaires à l'exécution de la prestation, notamment

- Pour le service d'aide à domicile : matériel en bon état, escabeau, aspirateur, produits d'entretien, etc. Cette liste n'est pas exhaustive. Le même principe s'applique dans les autres domaines d'intervention tels que l'aide à la prise de repas, etc.

- Pour le service de soins : un grand drap de bain, deux gants de toilette, deux serviettes, du savon, deux bassines (dont une grande pour les bains de pieds) une brosse à dents ; du dentifrice ou produit pour nettoyer les prothèses dentaires, un peigne et une brosse à cheveux, du matériel de rasage, du shampoing, de l'eau de cologne

Ce matériel, ces produits doivent être fournis tout au long de la prise en charge en quantité suffisante.

La structure s'efforce, dans la mesure du possible, de négocier les horaires de passage des intervenants avec l'utilisateur et/ou son entourage. Sauf nécessité, les rendez-vous avec d'autres acteurs (pédicure, coiffeuse, kinésithérapeute, etc.) doivent être pris en dehors des horaires de passage des intervenants.

Il est demandé à l'utilisateur d'être présent au domicile lors de l'intervention.

En aucun cas, il ne peut être demandé à l'intervenant : de ramener du travail à son domicile (raccommodage, repassage, lessive, etc.), de faire les courses sur son temps de déplacement ou en dehors des heures de prise en charge, d'effectuer des travaux qui ne sont pas de sa compétence (nettoyage de cave, lessivage de plafond, etc.), de se charger des tâches ménagères de personnes autres que l'utilisateur (entretien de la chambre, repas, vaisselle, lessive, etc.).

L'utilisateur s'interdit formellement tous dons, legs et procurations (révélation du code de la carte bancaire, etc.) en faveur des intervenants.

Les intervenants quant à eux ne pourront pas :

- Effectuer des actes non prévus par leur statut professionnel
- Avoir procuration sur le compte bancaire ou postal de la personne aidée et gérer l'argent de cette dernière, détenir le numéro de carte bancaire de l'utilisateur
- S'immiscer dans les affaires de famille et dans la vie privée des personnes
- Acheter ou essayer d'obtenir toute chose appartenant au bénéficiaire
- Amener un enfant ou toute personne étrangère au service sur son lieu d'intervention
- Utiliser le téléphone de la personne aidée sauf en cas d'urgence
- Demander un service au bénéficiaire, accepter de l'argent, des valeurs ou objets ou les garder en dépôt
- Consommer de l'alcool, des cigarettes, ou autres substances au domicile du bénéficiaire

Pendant l'intervention, les animaux doivent être isolés ou ne pas gêner l'intervenant

En cas d'insatisfaction concernant le déroulement des prestations, l'utilisateur informe, par écrit et dans les plus brefs délais, le responsable de service qui a mis en place l'intervention, de manière à ce que soit trouvée le plus rapidement possible une solution satisfaisante.

### **Garantie de la continuité des services**

Tout retard ou absence de l'intervenant sera signalé par l'association à la personne aidée dans les plus brefs délais. Selon ses disponibilités, la personne aidée pourra accepter que la prestation soit effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date.

L'association s'engage à proposer le remplacement de l'intervenant habituel en cas d'absence de ce dernier consécutif notamment aux congés payés ou à la maladie.

### **Conditions de délivrance des prestations à domicile pour le Service d'Aide à Domicile (SAAD)**

Les prestations sont délivrées au domicile de l'utilisateur, ou au substitut du domicile (ex foyer logement) entre 7h00 et 20h00 et pour les usagers bénéficiant de la prestation compensatrice du handicap, au-delà de 20h00.

Les interventions sont programmables 7j/7. Les interventions des jours fériés et dimanche sont cependant réservées aux personnes les plus dépendantes et isolées socialement ou familialement et uniquement pour les actes essentiels de la vie (ex : lever, coucher, aide à l'alimentation...).

Les horaires, le nombre, la fréquence et la durée des passages sont fonction du degré de dépendance tel que définis par l'équipe médico-sociale. Ils font l'objet d'une planification par le service, en fonction de l'évaluation des besoins de la personne et des contraintes d'organisation et de fonctionnement du service.

Le service est organisé par roulement, la personne aidée ne peut donc pas choisir le personnel intervenant à son domicile.

Le Service reçoit des stagiaires, qu'il est tenu d'accueillir et d'encadrer dans les meilleures conditions.

Durant leurs stages, ils se rendent donc au domicile des personnes aidées avec le tuteur qui les encadre et sont amenés à participer activement à la réalisation des interventions. Ils restent néanmoins sous la responsabilité de leur tuteur

De manière à assurer la sécurité de la personne prise en charge ainsi que celle du personnel d'intervention, mais aussi pour préserver le confort de la personne, le service se réserve le droit d'exiger certains aménagements et aides techniques, notamment : barres d'appui, tapis antidérapants, banc de baignoire, cadre de marche. Cette liste n'est pas exhaustive.

Le refus de ces aides techniques et aménagements, par l'utilisateur et/ou sa famille, peut conduire à une interruption de la prise en charge.

L'équipe des aides à domicile ne peut remplacer l'intervention des aides-soignants ou de la famille, qui assurent chacun dans leur sphère de compétences une assistance quotidienne essentielle aux personnes dépendantes. Sans l'aide de la famille, ou en cas d'absence de famille, d'un tiers, l'intervention du service ne peut s'effectuer dans de bonnes conditions. Si la famille est présente, elle sera dans la mesure du possible impliquée dans la prise en charge de la personne : le service ne peut se substituer à elle et à ses obligations propres.

Par ailleurs, lors de problèmes urgents à régler, les responsables du service peuvent être amenés à joindre les intervenants à votre domicile pendant leurs heures d'interventions.

## **Conditions de délivrance des prestations à domicile pour le Service de Soins (SSIAD)**

### **L'organisation du service :**

Le service de soins intervient pour aider la personne à satisfaire ses soins infirmiers et ses besoins d'hygiène et de confort afin de contribuer à son bien-être et de limiter au maximum les risques liés à la perte de l'autonomie.

L'intervention des infirmiers et des aides-soignants nécessite une prescription médicale et l'accord du médecin conseil ; Le Service dispose d'une capacité d'accueil de 75 lits. Une enveloppe budgétaire est allouée chaque année par l'ARS comprenant la prise en charge totale des soins (hygiène et soins infirmiers salariés et libéraux)

Les interventions sont mises en place après évaluation des besoins par l'infirmier coordinateur qui élabore un document individuel de prise en charge en concertation avec la personne et/ou un membre de la famille ; ceci, dans le souci de répondre au mieux aux attentes de la personne prise en charge, en tenant compte de sa dépendance et de ses habitudes de vie. La demande de prise en charge établie par le médecin traitant fait l'objet d'un premier contact avec l'infirmier coordinateur du service. Ce dernier se rend alors, soit au domicile soit à l'hôpital ou en établissement sanitaire et médico-social pour les retours prévus au domicile, pour procéder à la mise en œuvre de la prise en charge, et l'élaboration d'un projet de soins individualisé, qui sera

retranscrit dans le dossier « patient » L'infirmier remet alors à la personne ou à sa famille le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement du service.

### La prise en charge :

La prise en charge est basée sur l'étroite collaboration de différents acteurs. L'équipe soignante exerce son activité sous la responsabilité de l'infirmier coordinateur. L'équipe soignante dispense des soins infirmiers (prise de sang, pansements, perfusions, préparation de pilulier) et des soins de base (hygiène, confort et prévention) et relationnels qui concourent à l'accomplissement des actes essentiels. « Ces soins tiennent compte des habitudes de vie, des coutumes et valeurs de la personne soignée ». Ces soins sont assurés tous les jours en fonction de la prescription médicale de 7h30 à 12h00 et de 16h30 à 20h00. La personne aidée conserve le choix de son infirmier (infirmier salarié de l'ASSAD ou infirmier libéral)

L'infirmier coordinateur est également chargé de coordonner les prestations délivrées par des **professionnels libéraux paramédicaux** tels que les infirmiers libéraux et les pédicures (deux soins de pédicurie sont offerts par le SSIAD dans l'année, trois pour les personnes souffrants de diabète insulino-dépendant) avec lesquels le service a passé une convention.

### La continuité des soins :

L'Infirmier coordinateur organise et planifie :

- Les soins à réaliser,
- Les interventions des infirmiers salariés et des aides-soignants et leur contenu.

La planification des interventions des aides-soignants nécessite la prise en compte de différents éléments :

- L'état de santé des personnes, leurs souhaits, leur degré d'isolement et leur lieu d'habitation d'une part ;
- Le fait que les aides-soignants travaillent à temps partiel et le respect de la réglementation liée à la législation du travail en vigueur d'autre part.
- Aussi, nous essayons dans la limite du possible (nous ne pouvons malheureusement pas toujours le faire) conserver les mêmes horaires de passage.

Dans le cas où le service de soins ne peut pourvoir les soins prescrits par le médecin traitant et, en accord avec la réglementation, le service assure la continuité des soins. L'infirmier coordinateur se rapproche alors des professionnels libéraux ou des structures adéquates pour assurer la prise en charge.

**Bien que répondre au mieux à vos attentes reste notre priorité, la planification des soins et des interventions de l'équipe soignante ne peut, de ce fait, être définitive.** Dans le cas de modification importante de l'horaire d'intervention, le service vous informera à l'avance.

L'infirmier coordinateur et l'infirmier organisent et animent une réunion de service tous les vendredis de 15h00 à 16h00. Cette réunion a pour objectif de transmettre des informations des infirmiers vers les aides-soignants ou vice-versa des aides-soignants vers les infirmiers, afin de pourvoir à une prise en charge optimale. Ces informations sont bien évidemment confidentielles

Par ailleurs, lors de problèmes urgents à régler, les responsables du service peuvent être amenés à joindre les aides-soignants à votre domicile pendant leurs heures d'interventions.

### **Attention :**

**Tout refus de soins appuyé d'un patient et tout comportement opposant conduira à la non réalisation des soins d'hygiène et de nursing.**

### **Les élèves, les stagiaires**

Le Service de Soins infirmiers à domicile est reconnu comme terrain de stage pour les étudiants en Soins Infirmiers et les élèves Aides-soignants.

A ce titre, il reçoit donc des stagiaires, qu'il est tenu d'accueillir et d'encadrer dans les meilleures conditions.

Durant leurs stages, ils se rendent donc au domicile des personnes aidées avec l'aide-soignant qui les encadre et sont amenés à participer activement à la réalisation des soins. Ils restent néanmoins sous la responsabilité des infirmiers.

Vous ne pouvez refuser leur venue, ceux-ci faisant partie intégrante de l'équipe soignante.

### **Conditions d'interruption de la prise en charge**

La prise en charge par le service de soins n'est jamais définitive ; elle peut être révisée en fonction de l'évolution de l'état de santé de la personne, voire interrompue.

L'infirmier coordinateur peut décider à tout moment d'interrompre la prise en charge pour les motifs suivants :

- Lorsque les soins du SSIAD ne sont plus nécessaires, en cas d'amélioration de l'état de santé de l'utilisateur. Dans ce cas, le service peut mettre fin à ses interventions et peut proposer des solutions plus adaptées.
- Lorsqu'il y a absence de prescription médicamenteuse gênant les conditions de prise en charge,



- Lorsque le médecin donne un avis défavorable,
- En cas de non-respect des dispositions du règlement de fonctionnement, le service peut résilier la prise en charge immédiatement,
  
- Lorsqu'il devient impossible d'assurer des soins corrects par refus de bonnes conditions d'intervention de la part de l'utilisateur ou de l'entourage ne permettant plus d'assurer des soins de qualité du patient, ou, mettant en péril la santé des intervenants (refus de mise en place de matériel adapté, agression physique et verbale répétée, manque de respect répété, refus de soins répétés par le patient).

### **Mesures à prendre en cas d'urgence ou de situation exceptionnelle**

En cas d'urgence ou de situation exceptionnelle, deux protocoles d'action sont appliqués :

- Si l'utilisateur n'ouvre pas la porte à l'intervenante, celle-ci téléphone à sa responsable qui va, elle-même, téléphoner à l'utilisateur ou son référent afin d'éclaircir la situation. En cas de non-réponse, l'Assad téléphone aux pompiers qui interviennent.
- Si l'urgence ou la situation exceptionnelle advient en cours d'intervention, l'intervenante téléphone au médecin ou aux pompiers, selon la situation, et prévient l'Assad

### **Mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens**

Quand cela est nécessaire, l'intervenante, et/ou la responsable de secteur lors de ses visites, font des propositions d'aménagement de l'habitat pour des raisons de sécurité.

L'utilisateur ou la famille peut décider de remettre un double des clés du logement à l'intervenante.

Les clés confiées à l'Assad sont numérotées et rangées dans un coffre à clef sécurisé.

M ..... , déclare avoir pris connaissance des présentes conditions de prise en charge.

Fait à..... , le .....

Signature de la personne soignée  
ou de son représentant ou famille

Signature de l'infirmier de coordination