

GESTION DES INTERVENTIONS :

Aide à domicile

Préambule

Ce document est établi conformément aux dispositions de l'article L. 311-7 du code de l'action sociale et des familles.

Il a pour objectif de définir d'une part, les droits et obligations des personnes prises en charge et d'autre part les modalités de fonctionnement des services.

L'objectif du service est de favoriser le bien être à domicile des personnes âgées et/ou en situation de handicap ou rencontrant des difficultés temporaires en améliorant les conditions de vie, d'hygiène et de sécurité. Ce règlement sera revu tous les 5 ans et chaque fois que des évènements rendront sa modification nécessaire.

Article 1 – Organisation du service

1.1 - Modalités de prise en charge

La prise en charge, qu'il s'agisse d'une première prise en charge ou d'une prise en charge après interruption, est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif, à l'élaboration du document individuel de prise en charge, à la remise du livret d'accueil et à l'acceptation du présent règlement.

La participation de la personne aidée ou à défaut, celle de sa famille, de son représentant légal ou de la personne de confiance est requise afin de s'assurer de son consentement éclairé.

Sur la base du choix des pratiques validées par le projet de service, la personne aidée bénéficiera d'un suivi individualisé pendant sa prise en charge. Cet accompagnement évolutif est adapté à chacune des situations et mis en place avec la personne aidée, sa famille, et le cas échéant, son médecin traitant et les autres professionnels. Les possibilités de suspension du service sont précisées dans son contrat.

1.2- Modalités d'intervention

L'aide proposée peut se faire 7 jours sur 7 de 7h à 19h.

Age d'Or Services évaluera avec la personne aidée ses besoins en termes d'horaires et de tâches. L'accord préalable de la personne accompagnée sera demandé en cas de modifications de l'heure et/ou de la date d'intervention.

Une tolérance par rapport à l'horaire d'intervention prévue pourra être nécessaire lié aux impondérables de circulation et/ou à des besoins de prise en charge de bénéficiaire.

L'intervenant à domicile aide les personnes dans l'accomplissement des tâches et des activités de la vie quotidienne en veillant à préserver l'autonomie des personnes aidées et à maintenir leur indépendance, notamment en les incitant à faire ce qu'elles peuvent encore effectuer sans aide.

1.3- Modalités de résiliation

Les modalités en cas de résiliation prévues à l'article 12 des Conditions Générales de Vente.

Article 2 – Engagement de la personne aidée

2.1 - Modification des horaires d'intervention

En cas de modifications d'horaires d'intervention la personne aidée devra prévenir Age d'Or Services 2 jours à l'avance. En dehors des horaires d'ouverture un répondeur est à disposition des usagers.

N° de Téléphone : 03.23.76.26.11

Les messages seront traités pendant les heures d'ouverture d'Age d'Or Services. En dehors des heures d'ouverture, les messages urgents seront pris en compte.

Pour l'assistance à la personne et l'aide à domicile, toute demande de modification ou d'annulation pour les samedis et dimanches devront être effectuées avant le vendredi 12h. Toute commande non annulée sera facturée.

Les demandes d'intervention en urgences pourront être majorées de 25% au vu des modifications de planning nécessaire.

Toute intervention annulée ne respectant pas le délai de 2 jours occasionnera des frais (selon tarif).

Hors situations d'urgence (hospitalisation notamment), toute intervention non annulée sera facturée à taux plein, même non accomplie, dans la mesure où il y aura eu déplacement de l'intervenant.

En cas d'hospitalisation, la prise en charge est suspendue jusqu'au retour de la personne aidée et remise en place dans les plus brefs délais.

2.2 – Respect des intervenants

Dans un souci de respect de la vie privée des intervenants, il n'est pas permis de les contacter à leur domicile.

La personne aidée s'engage à accueillir les intervenants, stagiaires, sans discrimination raciale, ethnique, sociale ou religieuse et est tenue de respecter l'intégrité de l'intervenant, de ne pas fumer en sa présence et de ne porter aucun jugement de valeur sur son mode de vie, sa religion sous peine de résiliation du contrat.

2.3 – Animaux domestiques

Age d'Or Services est en droit d'exiger de la personne aidée et de sa famille, que les animaux soient attachés ou isolés pendant la durée de l'intervention. Le refus de la personne ou de sa famille pourra conduire à la rupture du contrat.

2.4 –Moyens de paiement

Les intervenants, même sur demande de la personne aidée, ont interdiction d'utiliser la carte bleue du bénéficiaire ou de détenir le code de celle-ci et de détenir un chéquier complet, d'espèces, de porte-monnaie.

En cas de besoin, il est préférable d'ouvrir un compte chez le commerçant. Il peut être possible d'effectuer des paiements par chèque si celui-ci est prérempli avec l'ordre du commerçant, la signature et que la pièce d'identité est prêtée.

2.5 – Accès au matériel

La personne aidée doit donner libre accès à toutes les commodités dont elle dispose à son domicile et mettre à la disposition de l'intervenant tout produit ou matériel qui s'avèrerait nécessaire à l'exercice de ses fonctions :

- Balai, balai-brosse, balai à essorage automatique, aspirateur,
- Produits d'entretien des sols, produit vaisselle, seau (ou autre système de lavage)
- Denrées alimentaires,
- Linge, torchons, chiffons, éponges,
- Escabeau 3 marches avec appui etc.

Nota : Pour éviter les troubles musculosquelettiques, l'utilisation de serpillère est à proscrire.

2.6 – Accueil de personnels en formation (stagiaires)

Age d'Or Services pourra être amené à accueillir des stagiaires qui accompagneront les intervenants lors de leurs interventions. Aussi le même accueil devra leur être réservé que le personnel salarié de l'entreprise afin de garantir leur bon apprentissage et la transmission des savoir-faire professionnels.

Article 3 – Engagement d'Age d'Or Services

3.1 – Respect de l'expression de la personne aidée

En vertu des articles L311-5, L311-5-1 et L311-6 du code de l'action sociale et des familles, et des dispositions prévues par la charte des Droits et Libertés, l'expression de la personne aidée sera assurée par :

- Sa personne de confiance ;
- Une enquête de satisfaction annuelle ;
- L'intermédiaire de son référent.

3.2 – Dispositions relatives à la sécurité de la personne aidée

Age d'Or Services est l'employeur de l'intervenant qui s'engage à informer la structure de toute situation d'urgence ou de situations exceptionnelles.

En l'absence de réponse lorsque l'intervenant se présente, il lui est demandé de :

1. Prévenir son référent ;
2. En cas de désignation d'une personne de confiance le référent prendra contact avec lui ;

3. En cas de non désignation d'une personne de confiance ou en l'absence de réponse de celle-ci ou avec son accord, Age d'Or Services demandera une intervention des pompiers afin de vérifier que la personne aidée n'a pas été victime d'une chute ou d'un malaise

3.3 – Dispositions relatives à la sûreté des biens

Tout bien endommagé dans l'exercice des fonctions de l'intervenant à domicile doit faire l'objet d'un rapport de sinistre dans les 24H de sa survenance au référent.

Age d'Or Services déclare avoir contracté auprès d'Allianz une assurance couvrant sa responsabilité civile à l'égard des tiers.

3.4 – Garantie de la continuité des services

Age d'Or Services signalera à la personne aidée dans les plus brefs délais tout retard ou absence de l'intervenant. Selon les disponibilités de chacun, et avec son assentiment préalable, la prestation prévue pourra être effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date.

Age d'Or Services s'engage à remplacer le(s) intervenant(s) habituel(s) en cas d'absence de ce(s) dernier(s) pour congés ou maladie.

Article 4 – Prévention de la violence et maltraitance

Les faits de violence sur autrui (usagers et professionnels) sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Les intervenants signalant des faits de violence dont ils sont témoins dans l'exercice de leur fonction bénéficient de mesures de protection légale.

Chaque intervenant AGE D'OR SERVICES, quel que soit la prestation ou le service effectué, est susceptible d'être confrontée à un cas ou plusieurs de maltraitance de la personne aidée.

Même si la réalité du risque, péril ou négligence perçu ou la plainte reçue n'est pas toujours facile à établir, il se doit systématiquement d'alerter son référent dans les plus brefs délais et de l'en informer clairement.

Une fiche consignait ces informations devra être remplie à son retour agence.

Le référent contactera, dès réception du signalement, le réseau NATIONAL en composant le numéro national d'aide aux personnes âgées et aux personnes handicapées victimes de maltraitance le 3977 et se rapprochera, en parallèle, du tuteur ou curateur si existant, du médecin traitant, du président du conseil départemental ou du responsable désigné par lui, et de la personne accompagnée ou de son proche.

Pour toutes informations la personne aidée ou son représentant légal peut contacter le président du Conseil Départemental au numéro suivant : 03.23.24.60.01