



# *Service d'Aide à Domicile*

*CCAS - Service Prestataire - 101 Route Nationale  
62 290 Nœux-les-Mines*

Tél : 03.21.61.38.07.

Tél/Fax/Répondeur : 03.21.25.87.34.

Site Internet : NOEUX-LES-MINES.fr

(rubrique : services\_- ccas)

# **BIENVENUE**

## **LIVRET D'ACCUEIL SERVICE D'AIDE A DOMICILE C.C.AS. DE NOEUX LES MINES**

*Ce livret d'accueil vous est remis par notre service d'aide à domicile qui vous accompagnera tout au long de notre prestation.*

**Numéro d'agrément 2012-1162-117**

**date d'autorisation 15 mars 2007**

# **SOMMAIRE**

## ***1. COORDONNEES DU SERVICE***

## ***2. NOTRE SERVICE***

- 1- Notre mode d'intervention**
- 2- Qualification des intervenants à domicile**
- 3- Les aides financières**

## ***3. NOTRE FONCTIONNEMENT***

- 1- Mise en place de notre intervention**
- 2- Réalisation de l'intervention**
- 3- Les obligations envers le client**
- 4- Les obligations du client dans la prise en charge**
- 5- Les incidents lors de l'intervention**
- 6- La maltraitance et la violence**
- 7- L'encadrement des intervenants**

## ***4. REGLES DE DEONTOLOGIE***

## ***5. LE RELAIS DES AIDANTS***

## ***6. CHARTE DES DROITS ET LIBERTES***

## ***7. NUMEROS UTILES***

## *Le mot du président du C.C.A.S.*



Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez en faisant appel aux services d'aide à domicile du C.C.A.S. de Nœux-les-Mines.

Notre service d'aide à domicile existe depuis 1958, il est administré par un Conseil d'Administration dont j'assume la présidence depuis 2014. Nous bénéficions d'une autorisation du Conseil Départemental du Pas de Calais depuis le 15 mars 2007.

Présent depuis plusieurs années sur le secteur de Nœux-les-Mines, le service d'aide à domicile développe son activité en collaboration avec plusieurs partenaires :

- Conseil Départemental du Pas de Calais (A.P.A, Aide Sociale)
- CARSAT (ASH, Retraités)
- Les SSIAD
- ANGDM
- Mutuelles
- C.C.A.S
- Maison de Solidarité
- Autres Caisses de retraites

Notre engagement est de permettre aux personnes de bien vivre chez elle, en leur apportant un service personnalisé en fonction de leurs attentes et de leurs besoins.

Ce livret d'accueil vise à vous donner une meilleure connaissance du service d'aide à domicile et des prestations proposées. Il contient des informations pratiques régulièrement mises à jour permettant d'identifier les responsables du service et de les contacter.

Le président du Conseil d'Administration du C.C.A.S de Nœux-les-Mines

Serge MARCELLAK

## **1. COORDONNEES DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE**

Le service d'aide à domicile est administré par un Conseil d'Administration composé de 5 membres élus par le conseil municipal en son sein, et de 5 membres nommés par le Maire soit un représentant de l'association des paralysés de France, un représentant des associations de personnes handicapées du département, un représentant des personnes âgées, un représentant des retraités, un représentant dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre les exclusions.

Les coordonnées de nos collaborateurs principaux en charge de votre dossier sont également rappelées dans le cahier de liaison que nous mettons en place à votre domicile au démarrage de notre service.

Président : **Monsieur Serge MARCELLAK**

Vos interlocuteurs principaux **Madame Nathalie VICTOR**  
**Madame Esméralda COUTURE**

### Horaires d'accueil du service

Le service offre un accueil physique et téléphonique personnalisé :

**Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30**

**Tél : 03.21.61.38.07 fax/répondeur : 03.21.25.87.34**

**(Laisser un message sur le répondeur en dehors des heures d'accueil physique)**

**Courriel : [saad.noeuxlesmines@gmail.com](mailto:saad.noeuxlesmines@gmail.com)**

**[ccas.noeuxlesmines@gmail.com](mailto:ccas.noeuxlesmines@gmail.com)**

Un numéro d'appel est communiqué au bénéficiaire pour l'ensemble des prestations proposées localement et un suivi des messages téléphoniques est organisé.

Le service met à disposition du public une documentation écrite, complète, précise et renseigne sur son offre de service, sur les tarifs des prestations proposées, les financements potentiels et les démarches à effectuer ainsi que sur les recours possibles en cas de litiges.

Les tarifs des prestations proposées sont affichés dans les lieux d'accueil du public (voir annexe 1).

Le service prévoit des moyens pour répondre aux situations d'urgence.

Le service dispose de locaux adaptés, le C.C.A.S se situe sur l'artère principale de la ville. La personne accueillie est dirigée vers le bureau indépendant concerné. Un tableau d'affichage est à la disposition des visiteurs.

Le service dispose de moyens de transmissions à savoir :

- Téléphone Fax Répondeur
- Système informatique avec logiciel d'aide à domicile
- Internet

## **2. NOTRE SERVICE**

### **1 - Modalités de l'intervention- Prestataire de service**

Le service assure les activités prévues, leurs continuités et leurs bonnes coordinations. Il gère les remplacements du personnel ou les modifications de planning et en informe le bénéficiaire. (tant que faire se peut).

Un remplacement est systématiquement proposé en cas d'absence de l'intervenant habituel.

Les intervenants sont informés par leur responsable des besoins spécifiques du bénéficiaire, qui s'assure de la bonne compréhension des tâches à accomplir et consignes diverses. Un cahier de liaison est tenu à jour au domicile du bénéficiaire.

Les intervenants participent au suivi individualisé de l'intervention, ils font remonter les informations importantes et sont associés aux réflexions entraînant des modifications d'intervention.

Ils respectent la confidentialité des informations reçues et l'intimité des personnes.

Ils sont soutenus et accompagnés dans leur pratique professionnelle par différents moyens tels que des réunions de service une fois par trimestre, des rencontres d'échanges de pratiques, des tables rondes et aussi des entretiens individuels.

Ils se conforment au règlement de fonctionnement abordé lors d'une réunion de service notamment concernant toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs.

## Concrètement

### Vos questions

### Nos réponses

Qui est l'employeur de l'aide à domicile ?	Le C.C.A.S- SAAD
Quelles sont les formalités administratives ?	Un contrat de prise en charge suite à une évaluation des besoins et un devis est conclu entre le service et moi
Qui est responsable de l'intervenant ?	Le C.C.A.S-SAAD
Qui paie le salarié et les charges sociales ?	Le C.C.A.S-SAAD
Dois-je être inscrit à l'URSSAF ?	Non en mode prestataire
Dois-je prendre une assurance pour la personne qui vient à domicile ?	Non
Si je veux changer d'intervenant à domicile, que dois-je faire ?	Je contacte le responsable de service et précise les raisons par courrier
Si l'intervenant est absent (congé, maladie,...) que dois-je faire ?	Le service organise le remplacement de l'intervenant absent sans formalités de ma part
Si je veux modifier le nombre d'heures d'intervention, que dois-je faire ?	Je contacte le responsable de service qui va prendre en charge cette demande et les modalités afférentes (avenant au contrat)
Je veux mettre fin à l'intervention, que dois-je faire ?	Je contacte le responsable de service et formalise ma demande par courrier dans les conditions prévues dans le contrat de prestations
En cas d'incident avec l'intervenant que dois-je faire ?	Je contacte immédiatement le responsable de secteur

## 2) Qualification des intervenants à domicile

Le service organise l'intervention à domicile, avec le souci de mettre en place un(e) professionnel(le), bénéficiant de la formation et des compétences nécessaires pour satisfaire les besoins de la personne.

Les métiers mis en place dans le service sont ceux définis par le statut de la fonction publique territoriale.

#### **a- L'aide à la vie quotidienne**

× Entretien du cadre de vie : ménage, vaisselle, lessive, repassage. Pour les vitres, il faut que l'opération soit réalisable, c'est-à-dire sans danger, de l'intérieur du logement. L'aide ménagère se consacre à l'entretien des pièces réellement occupées et des abords immédiats du logement. Elle ordonne le logement aux fins d'amélioration du confort et de la sécurité et en prévention des risques d'accidents domestiques. Dans les habitations collectives, seul le palier et la partie des escaliers dont le nettoyage incombe à l'habitant sont du ressort de l'aide à domicile.

× Soutien psychologique et social

× Aide à l'alimentation :

- Courses de proximité immédiate, elles doivent être effectuées autant que faire se peut dans le plus proche périmètre du domicile où a lieu la prestation. **Le temps passé en courses est compris dans le temps de travail de l'aide à domicile.** Le poids maximum des courses devra être raisonnable. La facture des achats sera obligatoirement remise à l'usager ou à son représentant.

- Préparation des repas

- Surveillance de l'alimentation en quantité et en qualité, mais aussi sur les conditions de conservation des aliments

× Assistance à la gestion quotidienne et aux démarches administratives

Les tâches à caractères financiers en revanche **sont proscrites** (retrait d'argent, procuration, opérations bancaires diverses).

#### **b -L'aide au maintien de l'autonomie**

× Surveillance de l'état général des personnes

× Aide au lever et au coucher

× Aide à l'habillage et au déshabillage

× Aide à la toilette et aux soins d'hygiène courants. Les actes paramédicaux et la prise de médicaments ne sont pas la responsabilité de l'aide à domicile.

× Aide à la préparation et à la prise des repas.

× Garde active dans le cadre de l'A.P.A

- × Gestion d'un carnet de liaison

### ***C -L'aide au maintien de la vie relationnelle***

- × Stimuler et faciliter les échanges sociaux
- × Informer sur l'évolution de la situation de la personne
- × Faciliter le maintien des relations extérieures de la personne
- × Repérer les signes de maltraitance

Le suivi des interventions est assuré par le responsable de service dont le nom est communiqué au bénéficiaire. Ce suivi se fait par tout moyen approprié au domicile du bénéficiaire, par téléphone, par la famille, l'aide à domicile, l'équipe médico-sociale, le médecin traitant ou l'assistante sociale et donne lieu au réajustement de la prestation si besoin.

Le responsable de service peut en cas de besoin, être appelé par l'intervenant ou la famille et se rendre au domicile sans tarder. Il est le référent auprès des familles et les reçoit autant que besoin.

Le responsable de service a également pour mission de gérer les éventuels conflits entre les intervenants et les bénéficiaires ou leur famille.

En cas de conflit non résolu avec le gestionnaire, le bénéficiaire peut faire appel, dans la perspective de faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur la liste prévue à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles et annexée au livret.

## **LES CARACTERISTIQUES ET QUALITES DU PROJET**

***Dispositions propres à garantir le droit des usagers, une composante du niveau de qualité.***

Le service à domicile garantit à toute personne prise en charge l'exercice de ses droits et libertés individuels, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur. Le droit des usagers est mis en œuvre au travers de trois chapitres principaux.

- 1- Signature commune d'un règlement intérieur de fonctionnement prévoyant les droits et obligations de chaque partie, notamment :
  - Une information claire, compréhensible et adaptée par :
    - Le livret d'accueil, prévu à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles qui est remis à chaque personne ou à son représentant légal.
    - L'explication des modalités de déroulement de la prestation. L'organisation des plannings, les visites et un dossier personnel



- Une information claire, compréhensible et adaptée a ses droits :
  - Consentement de la personne avant la mise en œuvre de la prestation. Les intervenants établissent une relation de confiance et de dialogue avec le bénéficiaire et son entourage familial et social, ils respectent l'intimité des personnes et des familles, leur culture, leur choix de vie, leur espace privé et leur bien, et la confidentialité des informations reçues.
  - Droit à un accompagnement individualisé de qualité et à une prestation bienveillante, honnête, respectueuse et adaptée à l'âge de même qu'aux besoins de la personne.Dans le cas contraire, il est demandé à la personne ou à sa famille de communiquer ses observations à la responsable. Toute réclamation est traitée.

2- Affichage dans le bureau d'accueil du service de la charte des droits et libertés de la personne âgée

### **3) LES AIDES FINANCIERES**

Le service est prestataire, il bénéficie d'un arrêté d'autorisation par les services du Département, en matière de services aux personnes. Ainsi, les bénéficiaires, selon leurs revenus, peuvent obtenir une aide financière pour organiser les interventions à domicile (APA, CARSAT, Mutuelles...), des moyens de paiement et bénéficier de réduction d'impôts de 50% des dépenses réalisées dans la limite d'un plafond annuel.

***Les prestations d'aide à domicile vous permettent en effet de bénéficier de réduction fiscale en fonction des dispositions légales en vigueur.***

Les avantages fiscaux représentent :

- vous êtes imposable, une réduction d'impôt égale à 50 % des dépenses déclarées et plafonnées liées aux services à la personne ;
- vous n'êtes pas imposable ou votre impôt est inférieur à l'avantage fiscal, un crédit d'impôt de 50% des dépenses sous certaines conditions propres au crédit d'impôt.

Seules les factures acquittées peuvent ouvrir droit à l'aide.

La réduction fiscale se calcule sur le montant des dépenses déclarées, sous déduction des aides que vous percevez au titre des services à la personne ex : APA (allocation personnalisée d'autonomie), PCH (prestation de compensation handicap), ou autre allocation au titre de l'aide à domicile (allocation compensatrice de tierce personne).

Pour bénéficier de la réduction d'impôt ou du crédit d'impôt, nous vous adresserons chaque année (N+1) une attestation fiscale récapitulative des dépenses acquittées sur l'année écoulées (année N) .

### ***Les aides et les prises en charge possibles :***

- L'APA est une aide accordée par le Conseil Départemental à toute personne âgée d'au moins 60 ans confrontée à une situation de perte d'autonomie nécessitant le recours à des services réalisés par des tiers. Pour en bénéficier, un dossier de prise en charge doit être adressé au Président du Conseil Départemental via le CCAS de votre commune.
- Les services de FILIERIS : pour les ressortissants du régime minier et selon critères, une prise en charge partielle peut être mise en place. Pour en bénéficier, il faut s'adresser au service de FILIERIS.
- Le CESU un moyen de paiement dans la cadre d'actions sociales mis en œuvre par des entreprises, caisses de retraite, mutuelles, assurances.
- L'assistance par des mutuelles : dans le cadre de leur mission d'assistance, les mutuelles peuvent solliciter directement le service pour mettre en œuvre des interventions à domicile nécessaires par rapport à un évènement particulier (convalescence suite à une hospitalisation...).

Notre service est à votre disposition pour toute question, pour un accompagnement dans vos démarches de prise en charge et de constitution de dossier ou pour vous orienter vers le service compétent.

## **3. NOTRE FONCTIONNEMENT**

Notre action est de délivrer des actes d'aides aux personnes, rendues à domicile ou s'exerce la liberté de chaque individu. Notre intervention s'inscrit dans une démarche globale visant à maintenir et à développer les liens avec l'entourage de la personne aidée (famille, voisins, amis). Dans un souci de complémentarité des interventions et pour satisfaire à votre demande, notre équipe pourra également vous orienter vers les partenaires qui sont susceptibles de répondre à vos besoins (SSIAD, CLIC, paramédical...).

Notre service intervient dans le respect de la charte des droits et libertés de la personne aidée et d'une déontologie professionnelle qui figurent dans ce présent livret d'accueil.

Notre engagement est de mettre la personne aidée, la famille au centre des préoccupations. Nous considérons que chaque personne même en situation de fragilité est autonome et capable de s'exprimer vis-à-vis d'un plan d'aide général.

## **1) Mise en place de l'intervention**

L'accueil et l'évaluation des besoins sont réalisés par les responsables de service selon les modalités organisationnelles suivantes :

### **➤ *Visite à domicile et offre de service***

Une évaluation des besoins est effectuée, avant la première intervention, par un responsable de service au domicile de la personne, sauf dans le cas d'intervention légère où l'évaluation peut être réalisée à distance. Egalement, lors des sorties d'hospitalisation en urgence notamment, ou de manière plus générale, en cas d'urgence l'évaluation sera réalisée dans les plus brefs délais.

Cette visite d'évaluation au domicile permet d'ajuster les besoins du client, de présenter notre mode d'intervention, les tarifs et les possibilités de prise en charge financière. Elle permet au client de choisir le service qui lui convient le mieux.

Dans le cadre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), l'équipe médico- sociale ou un professionnel conventionné avec le Conseil Départemental procède à l'évaluation des besoins.

### **➤ *Devis***

Sur la demande, le service adresse au client un devis estimatif gratuit qui indique les conditions générales et le prix en distinguant notamment si une demande de prise en charge auprès d'un organisme social a été réalisée. En cas de besoin, le service se charge de la constitution de la demande de prise en charge ou aide le client à constituer son dossier à partir des éléments complets. Le service peut transmettre le dossier si nécessaire à l'organisme. En cas de signature du contrat, le devis signé est annexé au contrat.

### **➤ *Signature du contrat de prestations de service***

Un contrat est signé préalablement à toute prestation. Cependant, il peut être établi après le début de la prestation, dans le cas d'une situation d'urgence : sortie d'hospitalisation non programmée à l'avance, absence ou indisponibilité imprévue.

Chaque mois, une facture est établie puis transmise à la personne aidée au mois sur la base du tarif de l'intervention.

## 2) Réalisation de l'intervention

### *§ -Le planning des interventions au domicile*

Dans le respect du souhait du client et selon la nature des interventions, un planning d'intervention est élaboré. Compte tenu de nos contraintes réglementaires et de fonctionnement en termes de construction et de gestion des plannings, celui-ci ne peut être modifié par le client et/ou l'intervenant sans l'accord express préalable du service. Egalement, pour ce même motif et selon le plan d'aide, plusieurs intervenants pourront intervenir pour réaliser notre prestation.

Toute demande de modification du planning établi par le service (horaires, jour d'intervention...) doit être préalablement transmise par le client par téléphone ou courrier.

### *§ - amplitude horaire*

Les horaires d'intervention du service d'aide à domicile commencent dès 8 h 30 et se terminent à 18 heures par vacations.

Pour les auxiliaires de vie, les horaires d'intervention se situent de 6 h 30 à 20 heures 30 maximum. Les horaires restent à l'approbation du service d'aide à domicile selon les plannings d'interventions déjà existants. Soit

:

De 6 h 30 à 10 h 30 Pour une aide à la toilette, l'habillage ou la préparation et la prise en charge du petit déjeuner.

De 11 h à 14 h Préparation et prise du déjeuner

Dès 17 h 30 Pour une aide au coucher

Dans la mesure du possible, et en fonction des contraintes de gestion de service, il est tenu compte des désirs des usagers pour la détermination de l'heure d'intervention. En dernière analyse, le service administratif reste maître de la décision.

### *§ -Le suivi des interventions*

La responsable de secteur assure le suivi de l'intervention :

- l'évolution des besoins et des attentes,
- la mise en place de réponses complémentaires,
- le règlement des problèmes éventuels,
- l'information et si besoin l'orientation vers des partenaires ou d'autres services

Egalement la responsable de service veille à la coordination des actions lorsque la réponse individualisée nécessite plusieurs types d'interventions.

Un questionnaire de satisfaction est transmis chaque année afin de relever la satisfaction des bénéficiaires et leurs remarques.

Des visites et/ou appels de courtoisie sont également organisés périodiquement.

Une visite annuelle est effectuée par la responsable de service afin de vérifier si la prestation est toujours en adéquation avec les besoins du client. Dans le cas contraire, la prestation est ajustée.

### ***§ Coordination : cahier de liaison***

Le service met au démarrage de l'intervention un cahier de liaison pour veiller à la continuité du service et à la bonne coordination avec d'autres services éventuels.

Le cahier est à la disposition de tous les intervenants, professionnels ou non qui participent à l'intervention à domicile et/ou au maintien à domicile (médecin, aide à domicile, aide soignante, infirmière libérale, tuteur, famille prenant le relais le week-end, etc...)

L'entourage du client, s'il souhaite transmettre des informations aux intervenants, fera également usage du cahier de liaison.

### ***§ Continuité du service***

Le service assure la continuité des interventions et veille aux remplacements en cas d'absence.

Compte tenu des contraintes réglementaires de gestion de plannings (disponibilité), il peut arriver que les remplacements ne puissent s'effectuer aux heures habituelles.

Le client doit laisser à disposition du remplaçant le cahier de liaison lui permettant d'avoir toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation.

Les dimanches et jours fériés, le service ne sera assuré qu'auprès des personnes en perte d'autonomie pour garantir la continuité de la prise en charge. En cas d'absence prévisible du client, celui-ci doit prévenir le service dans les conditions définies dans le contrat de

prestation de service pour organiser la suspension des interventions et la reprise de celles-ci.

### **3) Les obligations du service envers le client**

Le service s'engage auprès des personnes à la confidentialité concernant les informations qui lui sont données afin de mettre en œuvre l'intervention (notamment pour la constitution des demandes de prise en charge auprès des organismes). La responsable de service, l'ensemble du personnel administratif et les intervenants à domicile s'engagent contractuellement dans le cadre des interventions qui sont mises en œuvre, à une obligation de discrétion et au secret professionnel.

Le service s'engage, sur simple demande du bénéficiaire, à communiquer les documents et les informations écrits le concernant et détenus par le service. Cette dernière n'est en revanche pas responsable des informations ou documents détenus par les organismes auxquels une demande de prise en charge financière a été faite.

Le service s'engage à respecter dans la mesure du possible les horaires d'intervention prédéfinis lors de la signature du contrat (devis) ou de la convention. Toutefois, les horaires peuvent être amenés à changer compte tenu des conditions et contraintes organisationnelles (trajet, météo, urgences...).

Le client reçoit chaque année une attestation fiscale d'emplois familiaux reprenant toutes les dépenses engagées au titre de l'année liées aux interventions. Cette attestation permet de bénéficier d'une réduction fiscale dans les conditions réglementaires.

Le service s'engage à respecter les droits d'expression des usagers. Dans ce cadre, les personnes prises en charge peuvent :

- demander à rencontrer la responsable de service qui suit l'intervention pour tout problème,
- dans le cas d'un financement par un organisme, demander une révision de leur prise en charge selon les modalités qui sont fixées par les organismes et qui leur seront communiquées, sur demande, par le service.

Toute personne prise en charge peut faire appel en vue de faire valoir ses droits à une personne qualifiée choisie sur une liste établie dans le département conjointement par le Préfet du Conseil Départemental.

Dans le cas de non respect du document individuel de prise en charge concernant l'intervention, le Tribunal Administratif dont relève le service est compétent.

Le service peut solliciter une mobilisation plus forte de la famille ou de l'entourage pour permettre le maintien à domicile des personnes fragilisées par l'âge ou le handicap. La prise en charge des personnes fragilisées ne peut en effet se réduire à la seule intervention d'un service d'aide à domicile. Elle nécessite la mobilisation de différents acteurs qui contribuent au maintien et au développement des liens sociaux.

#### **4) Les obligations des bénéficiaires dans le cadre de la prise en charge**

La personne prise en charge doit respecter les termes du contrat de prestations et/ou devis qu'elle a signé avec le service pour la réalisation de l'intervention.

La personne prise en charge doit attester auprès du service de la réalisation des interventions prévues. A l'issue de chaque période mensuelle d'intervention ou au terme d'une prestation de courte durée, l'intervenant transmet par l'intermédiaire de l'aide à domicile « la fiche de vacation », relative à la prestation effectuée sur la période. Cette fiche est remise signée par le client et lui-même. Aucune fiche ne peut être traitée sans la signature du client sauf cas exceptionnel. Cette fiche permet d'établir les factures chaque mois dans les conditions prévues au contrat.

L'arrêt de l'intervention se fait dans les conditions prévues dans le règlement intérieur signé par le bénéficiaire.

Il ne peut être demandé aux intervenants que ce qui relève de leurs compétences. La responsable de service fait appliquer le règlement intérieur, elle fixe les possibilités et les limites de l'intervention, au regard des besoins des personnes.

Le bénéficiaire est tenu d'avoir un comportement civil avec les intervenants et la responsable du service.

Les animaux domestiques doivent être éloignés et/ou maîtrisés lors de la prise en charge. Ces derniers ne doivent en aucun cas entraver le bon déroulement de l'intervention à domicile.

Pour les interventions à domicile, le salarié utilise les matériels et les produits d'entretien et d'hygiène présents chez la personne aidée (linge de maison, nécessaire de toilettes, produits ménagers...). Le service peut cependant demander, si nécessaire, à la personne, la mise à disposition des matériels ou produits de base nécessaires à l'intervention. Pour faciliter la manutention de personnes à mobilité réduite ou en perte d'autonomie, le service peut demander à la personne prise en charge de mettre à disposition de l'intervenant le matériel nécessaire (tapis antidérapant, lit médicalisé, fauteuil roulant, barre de maintien, lève malade, chaise percée, protection en cas d'incontinence...). Certaines aides techniques peuvent faire l'objet d'une prise en charge par les organismes d'assurance maladie.

Le client ne peut donner aucun pourboire ni aucune gratification aux salarié(e)s. Il ne peut non plus déléguer aux professionnels un pouvoir sur les avoirs, biens ou droits. Il ne peut effectuer de donations, de dépôts de fonds, de bijoux ou valeurs, au profit d'un(e) salarié(e).

## **5) Les incidents lors de l'intervention**

L'intervenant doit pouvoir faire face aux incidents qui surviendraient au domicile de la personne prise en charge (accident, problème de santé...). Pour cela, il est informé par le service des mesures à prendre et des personnes ou organismes à appeler en cas d'urgence. Une fiche d'information est mise à disposition dans le cahier de liaison.

Par ailleurs, l'intervenant peut contacter ou laisser un message (répondeur, télécopieur, courriel) auprès d'une personne désignée par le service.

Lorsqu'il y a risque d'accident du fait de l'état du logement où intervient le salarié, le service peut demander au bénéficiaire de prendre ou d'autoriser les mesures de sécurité nécessaires.

## **6) Maltraitance et violence**

Tout acte de violence sur une personne prise en charge par le service, qu'il soit le fait d'une personne appartenant au service ou d'un proche de la personne, est passible de condamnations pénales. Ces actes sont par ailleurs, susceptibles d'entraîner des enquêtes de la part de l'autorité ayant délivré l'autorisation au service, de la part de la police ou de la justice.

Le service veillera à prévenir et à être vigilante à la survenance de maltraitance ou de violence. Elle assurera à cet égard un suivi des interventions et prendra les sanctions adéquates si une personne du service venait à se rendre coupable de tels actes.

Par ailleurs, il est rappelé que les intervenants à domicile sont tenus de dénoncer s'ils ont connaissance d'une maltraitance. En cas d'une maltraitance par des proches concernant des personnes adultes prises en charge, les intervenants ou la responsable venant à connaître de telles situations sont amenés à saisir les autorités publiques, dans le cadre de la législation existante.

## **7) L'encadrement des intervenants**

Les intervenants à domicile exercent leur activité sous la responsabilité du service, qui lui veille notamment à ce que les prestations des aides à domicile s'accomplissent dans le



respect des règles inhérentes à la ponctualité, le respect du temps de travail, la discrétion, l'hygiène et la propreté.

La responsable de secteur organise et encadre les salariés. Elle assure également le suivi des interventions et organise des réunions régulières avec les salariés pour faire le point sur les interventions. Les intervenants à domicile participent également aux sessions de formations organisées par le CNFPT (centre national de formation de la fonction publique territoriale) et la médecine du travail.

## **4. REGLES DE DEONTOLOGIE**

Le domicile est un lieu privé qui abrite l'existence familiale et intime des personnes aidées. Les interventions à domicile font coexister l'espace privé de ces personnes et l'espace de travail ce qui implique un comportement éthique et déontologique de la part de l'intervenant.

Notre engagement est transmis :

- à chaque client par l'intermédiaire du livret d'accueil,
- à chaque membre du personnel lors de son embauche,
- à chaque membre du Conseil d'Administration par le Président lors de son entrée.

La déontologie du secteur affirme que le client est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, et érige en principe les points suivants :

**Adopter une attitude générale de respect mutuel** impliquant de la part des acteurs de la structure réserve et discrétion à tout moment de la prestation de service. Elle se décline en prenant compte tout l'éventail des droits du client et de tout membre de la structure :

- Respect de la personne, de ses droits fondamentaux,
- Respect de ses biens,
- Respect de son espace de vie privée, de son intimité,
- Respect de sa culture, de son choix de vie

**Assurer une intervention « individualisée »** selon une approche globale de la personne et un principe d'ajustement continu de la prestation, aux besoins et attentes de la personne :

- En offrant en permanence un service adapté au client, par l'évaluation des besoins exprimés, ou latents et si nécessaire par une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels.
- En assurant la transparence de notre action pour le client.
- En veillant toujours à limiter notre offre aux besoins du client.

- En restant attentif aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique des personnes.
- En veillant à la prévention de ces situations.
- En signalant lorsque nécessaire selon des dispositions prévues et communiquées auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.
- En utilisant la méthodologie professionnelle adaptée au client : faire à la place du client, l'aider à faire, lui apprendre à faire...

**Garantir une relation triangulaire** entre le client bénéficiaire du service, l'intervenant et le référent afin de protéger le client :

- Par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes,
- Par l'intervenant en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interprofessionnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

La responsable du service veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.