

Présentation

Article 1 : Objet

Le présent règlement a été établi conformément au Code de l'action sociale et des familles, articles L311 à L315.

Il est remis et s'applique à chaque personne accompagnée par le Service Autonomie à Domicile (SAD) ainsi qu'à chaque personne amenée à intervenir dans ce cadre. Il est également affiché dans les locaux.

Il a pour objectifs de définir le cadre d'intervention du service mais aussi de communiquer autour des droits et devoirs respectifs de l'Association, de ses salariés, et de ses usagers. Il rappelle donc les principes généraux qui régissent les accompagnements, les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement tout en respectant les libertés individuelles.

Ce règlement de fonctionnement a été arrêté par le Conseil d'Administration en date du 06/06/2024, après consultation des instances représentatives du personnel, et sera révisé tous les cinq ans.

Article 2 : Présentation de l'Association et de ses missions

BCS Bien chez Soi est une association à but non lucratif (loi 1901) issue de la fusion de deux associations parisiennes : Les amis service à domicile et La Vie à Domicile.

Les deux associations, ayant les mêmes objectifs et des valeurs communes, ont décidé de fusionner pour optimiser leur fonctionnement et mieux répondre aux besoins des habitants des 8^e, 16^e et 17^e arrondissements.

Les valeurs de BCS reposent notamment sur la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, les exigences de la loi de 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, de la loi de 2005 pour l'égalité des droits et des chances, et la loi de 2016 pour l'adaptation de la société au vieillissement.

Le SAD propose conjointement et de manière coordonnée les interventions d'un Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) et d'un Service de soins à Domicile.

BCS dispose également d'une Équipe Spécialisée Alzheimer (ESA) et d'un service dédié à des actions de prévention.

Organisation du service

Article 3 : Accueil et permanence du service

L'accueil du public est assuré au 8 rue Laugier à Paris dans le 17^e arrondissement. Une permanence téléphonique est organisée du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h00 à 18h00. En dehors de ces horaires, un message peut être laissé sur le répondeur téléphonique.

Une astreinte téléphonique professionnelle est prévue les samedis, dimanches et jours fériés de 8h à 20h et en semaine de 18h à 20h.

Les interventions au domicile sont réalisées 7 jours sur 7, 365 jours sur 365.

Article 4 : Formation des salariés

L'équipe du SAD est pluridisciplinaire, formée et expérimentée.

Les salariés bénéficient régulièrement d'actions de formation et de sensibilisation s'inscrivant dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement proposé.

Un organigramme hiérarchique et un organigramme fonctionnel peuvent être remis sur simple demande.

Article 5 : Modalités d'admission

L'ensemble des soins du SSIAD et de l'ESA doivent faire l'objet d'une prescription médicale.

Les aides à domicile peuvent être déclenchées sur simple demande de la personne ou de son représentant légal. Un devis estimatif gratuit est toujours réalisé avant l'admission.

L'admission reste conditionnée à la constitution d'un dossier complet, à la signature d'un DIPEC (Document Individuel de Prise En Charge) et d'un devis (pour le SAAD) ainsi que du présent règlement.

Un livret d'accueil est également remis.

Article 6 : Etapes d'admission

Les étapes communes aux différents services, sont les suivantes :

- Prise de contact par la personne, la famille, ou un professionnel
- Première rencontre au domicile ou en service hospitalier si nécessaire
- Présentation du service et de son fonctionnement
- Évaluation des besoins et élaboration du projet initial
- Constitution du dossier de la personne

- Mise en place du projet d'accompagnement
- Validation avec la personne et si besoin son aidant
- Signature du DIPEC et éventuellement du devis
- Mise en place du dossier à domicile
- Organisation des interventions
- Réalisation de la prise en charge dans le respect du projet initial
- Rédaction du projet d'accompagnement personnalisé dans les six mois qui suivent le début de l'accompagnement
- Réévaluation des besoins au moins une fois par an ou à chaque changement de situation.

Article 7 Suivi personnalisé

Chaque personne accompagnée bénéficie d'un suivi personnalisé. L'accompagnement est adapté aux besoins évalués, il évolue en fonction de la situation et des désirs de la personne concernée.

Ses modalités sont décidées avec la personne accompagnée, et, avec son accord, en consultant son entourage, son médecin traitant et les autres intervenants à domicile.

En dehors des visites de réévaluations régulières, les référents, infirmiers coordinateurs et responsables de secteur, assurent des suivis téléphoniques.

Article 8 Déroulement des interventions

Le service de soins ne peut pas intervenir simultanément à un cabinet d'infirmier libéral, sauf à la demande exclusive du SSIAD lui-même.

Les horaires des soins sont définis lors de l'admission et formalisés dans le DIPEC. Le service ne peut pas donner une heure exacte de passage, il s'engage sur des plages horaires entre 8h et 20h. Le week-end, les soins sont prioritairement réservés aux personnes dépendantes et isolées.

Pour le service d'aide, les horaires d'interventions sont contractualisés dans le DIPEC.

Afin de garantir la traçabilité des interventions, ces dernières sont enregistrées par un système de télégestion. Les intervenants indiquent leur arrivée et leur départ avec leur téléphone mobile professionnel.

Les interventions des professionnels tiennent compte de priorités telles que des contraintes horaires liées aux soins, le caractère essentiel des actes à réaliser ou encore les lieux d'habitation.

En cas de changement d'horaires ou d'impossibilité d'intervention de son fait, le service s'engage à informer les personnes le plus tôt possible.

Article 9 Coordination

La coordination des interventions avec les autres professionnels (médecins, réseaux de soins, associations, hôpitaux, services sociaux, mairies, prestataires de matériel...) est assurée par le SAD avec l'accord des personnes concernées. Des réunions hebdomadaires permettent de favoriser le travail d'équipe et d'échanger sur les situations rencontrées afin d'apporter la meilleure réponse possible dans le respect de la personne accompagnée et de son entourage. Un dossier est déposé au domicile pour faciliter le lien entre les intervenants, il doit être laissé à la disposition des intervenants.

Article 10 Absence et résiliation

En cas d'absence ou d'hospitalisation, les personnes accompagnées doivent prévenir le service le plus tôt possible et transmettre les coordonnées de l'établissement où elles sont prises en soins.

En cas d'absence prolongée, la reprise de l'accompagnement sera possible en fonction des places et horaires disponibles.

En cas d'absence prévisible, il est demandé d'informer le service au minimum huit jours à l'avance et de confirmer la date de retour au minimum 48 h à l'avance.

La résiliation de l'accompagnement est possible à la demande des personnes accompagnées dans le respect des délais indiqués dans le DIPEC.

Le médecin traitant doit être informé de tout arrêt des soins par la personne elle-même ou son proche aidant.

En cas de non-respect des clauses du DIPEC ou du règlement de fonctionnement, l'accompagnement pourra être interrompu à l'initiative du service, dans le respect d'un délai de prévenance indiqué dans le DIPEC. Un relai vers une autre structure intervenant à domicile ou un partenaire (hospitalisation à domicile, infirmier libéral, Maison des Aînés et des Aidants...) sera proposé.

Le rétablissement des aides, des soins et des accompagnements peut toujours être envisagé, après concertation des membres de l'équipe.

Droits et Obligations de la personne accompagnée

Article 11 Personne de confiance

Chaque personne a droit à un accompagnement de qualité et peut désigner une personne de confiance conformément à la loi 2002-303 du 4 mars 2002 grâce au formulaire remis lors de la première évaluation.

Les prestations doivent répondre à des besoins identifiés et le service s'engage à ne jamais proposer d'offre de service abusive.

Les choix sont respectés et les prestations ne peuvent aller à l'encontre de la volonté des personnes accompagnées sauf en cas d'une mise en danger physique ou mentale.

Article 12 Droit à la vie privée et à la protection des données

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne accompagnée selon les dispositions de la charte des droits et libertés de la personne accueillie remise au moment de l'évaluation initiale.

Article 13 Droit à la protection des images

Les personnes accompagnées ne peuvent être prises en photo ou en vidéo sans avoir donné leur accord préalablement et signé un formulaire spécifique.

Article 14 Droit à la protection des données

Les données personnelles des personnes accompagnées recueillies sont limitées aux données nécessaires pour leur accompagnement.

Le respect de leur confidentialité est garanti selon la réglementation en vigueur. L'ensemble des salariés du service est soumis à une règle stricte de discrétion professionnelle.

Toute personne et, le cas échéant, son représentant légal, dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression ou de portabilité de ses informations personnelles. Une procédure permettant d'accéder aux informations personnelles est mise à disposition des personnes, elle peut être communiquée en la demandant à l'accueil au 01 44 85 29 00 ou par mail dpo@bcsbienchezsoi.fr.

Pour vérifier les droits ou déposer une plainte, il est possible de contacter la CNIL sur le site internet www.CNIL.fr ou par téléphone au 01 53 73 22 22 ouvert les jours ouvrés de 9h30 à 17h.

Article 15 Droit à la participation et à l'expression

Les personnes accompagnées sont invitées à exprimer leur avis ou propositions sur la politique de l'établissement en :

- Renseignant l'enquête de satisfaction annuelle
- Contactant son référent par téléphone ou par courrier
- Demandant au référent d'organiser une réunion de coordination avec les intervenants, la famille, l'entourage ou d'autres personnes de son choix.

- Adhérent à l'association et en participant aux Assemblées Générales.

Les obligations des personnes accompagnées

Article 16 Domicile lieu de travail des salariés.

Toute violence ou discrimination fondée sur le genre, le sexe, l'origine ethnique ou religieuse du personnel est strictement interdite et susceptible d'entraîner des poursuites administratives et judiciaires.

Le respect mutuel doit prévaloir dans les relations. Sauf exception convenue préalablement, les personnes accompagnées doivent être présentes au domicile pour recevoir les salariés.

Durant les interventions, il est demandé d'accorder l'accès aux toilettes et à un point d'eau aux intervenants pour leur permettre de travailler dans des conditions d'hygiène correctes.

Article 17 Rémunérations et prestations

En aucun cas le personnel ne peut recevoir de rémunérations ou gratifications d'aucune sorte, il ne peut accepter de procuration sur les comptes bancaires et ne peut utiliser ni la carte bancaire (retrait ou achat) ni chèque « en blanc » pour des paiements d'achats.

De la même manière, il est interdit de convenir de prestations hors champ de compétences ou non prévues dans le DIPEC avec les intervenants salariés de BCS.

Article 18 Droit à l'image

Il est strictement interdit de photographier ou de filmer les salariés à leur insu.

Les règles d'hygiène et de sécurité

Article 19 : Accessibilité

L'accès au domicile doit être facilité aux intervenants. L'usage d'un boîtier à clés codé est préconisé pour faciliter l'accès au domicile, son installation est à la charge des personnes accompagnées.

À titre exceptionnel le service peut accepter les clés, leur remise se fait sous la responsabilité des usagers.

Article 20 : Petit matériel et hygiène

Les soignants doivent disposer à minima du matériel suivant : 2 gants et 2 serviettes à changer au moins 2 fois par semaine, savon, shampoing, dentifrice, produit dentaire ; cuvette ; crème hydratante ; linge propre de rechange ; matériel d'incontinence si nécessaire ; savon liquide et essuie tout pour que les soignants puissent se laver les mains ; matériel de base en cas de besoin pour les petites plaies : compresses stériles, sérum physiologique en pipette, désinfectant cutané, pansements, sacs poubelles.

Les aides à domicile doivent disposer du matériel nécessaire à l'exécution des missions : gants, balais adaptés, produits d'entretien non toxiques, savon liquide et essuie tout pour se laver les mains...

Le personnel ne doit pas supporter de tabagisme passif.

Article 21 Animaux de compagnie

La présence d'animaux de compagnie ne doit pas gêner le bon déroulement des interventions, le cas échéant, il est demandé de les tenir éloignés des salariés. En cas de morsure, la responsabilité du propriétaire de l'animal est engagée.

Article 22 Manutention et équipement

Le service pourra demander la mise en place de matériel d'ergothérapie (lit médicalisé, lève-personne, guidon de transfert...) ou la réalisation d'aménagements pour le confort des usagers et des intervenants. Il est rappelé que le droit du travail interdit tout port de charges supérieures à 25 kg. Les salariés ne sont pas autorisés à porter les personnes.

En cas de refus d'installer le matériel, le service se réserve le droit de reconsidérer le contrat.

Il est interdit de demander aux salariés d'effectuer des actions pouvant les mettre en danger, et notamment : retournement de matelas, travaux dangereux ou excessivement pénibles, utilisation d'appareils ou installations électriques défectueuses etc...

Article 23 Mesures exceptionnelles

En cas de porte close et d'absence de réponse, le service se permettra de faire appel aux secours ou à un serrurier, dont le coût éventuel sera porté à la charge de la personne accompagnée.

La maltraitance sous toutes ses formes est susceptible d'entraîner des poursuites administratives et judiciaires.

Toute personne témoin ou suspectant des actes de maltraitance doit se rapprocher de son référent. Si les réponses apportées ne lui conviennent pas elle peut joindre Alma maltraitance au 3977.

Les salariés témoins ou suspectant des actes de maltraitance informeront leur supérieur hiérarchique qui alertera les autorités compétentes.

Une veille et une évaluation des épisodes climatiques et épidémiques est mise en place par l'association qui pourra mettre en œuvre les préconisations qui s'imposent.

Droits et obligations du service

Article 24 Cadre légal

Le service respecte le cadre législatif et réglementaire dans lequel s'inscrivent ses actions, en particulier la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 et le décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux services autonomie à domicile.

Article 25 Assurance responsabilité civile

Les risques inhérents à l'intervention du service ainsi qu'à la réalisation des soins sont couverts par une assurance responsabilité civile et professionnelle souscrite par le service.

En cas d'accident, de dommages matériels importants provoqués par un salarié, il est obligatoire d'en aviser le service par écrit en joignant les documents nécessaires à un éventuel remboursement. Il sera tenu compte de l'usure éventuelle du matériel endommagé.

Article 26 Plaintes et réclamations

Le service est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. Le responsable qualité s'engage à recueillir et traiter toutes les réclamations, notamment à informer de leur bonne réception et à les traiter dans un délai de 15 jours. Il est joignable par téléphone au 01 44 85 29 00 ou par mail qualite@bcsbienchezsoi.fr

Si les réponses apportées ne donnent pas satisfaction, il est possible de faire appel à une personne qualifiée. Une liste des personnes qualifiées est fixée pour chaque département par le préfet de département, le président du conseil départemental et le directeur général de l'Agence Régionale de Santé. Cette liste est remise lors de la première visite à domicile, elle est régulièrement mise à jour.

Date :

Nom de la personne accompagnée :

Signature :