

# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

*Périodicité de révision tous les deux ans.*

*Dernière révision Mars 2024.*

## **1. CADRE JURIDIQUE**

Axion services à la personne est une SARL créée le 31 janvier 2012.

Le bureau administratif se situe :

Maison de Santé

Avenue des Noctambules

11430 Gruissan

## **2. OBJET DU REGLEMENT**

Ce règlement de fonctionnement a pour objet d'informer la personne aidée de ses droits et devoirs.

## **3. COMMUNICATION / DIFFUSION**

Le règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil qui est remis à chaque personne aidée ou à son représentant légal.

Le bénéficiaire devra signer ce document afin de prouver qu'un exemplaire lui a bien été remis et qu'il s'engage à le respecter.

Le règlement de fonctionnement est remis à toute personne amenée à exercer au sein de l'entreprise quelle que soit son activité.

Le règlement de fonctionnement est à disposition dans les locaux de l'entreprise.

Toute modification du présent règlement de fonctionnement entraîne une nouvelle communication de ce dernier dans la forme prévue au présent article.

## **4. GARANTIE DES DROITS ET LIBERTES INDIVIDUELS DES USAGERS DU**

### **SERVICE**

Tout bénéficiaire des services de l'entreprise a droit à la confidentialité des informations le concernant. Les salariés sont tous tenus à la discrétion professionnelle.

Dans le cadre de leurs missions, les intervenants sont amenés à rencontrer et à échanger avec tous les partenaires intervenant auprès des personnes aidées.

Axion Services est à l'écoute de toute remarque ou suggestion formulée par les personnes aidées ou leur famille, que ces remarques ou suggestions soient formulées par oral, par écrit, par l'intermédiaire des enquêtes de satisfaction.

## **5. PREVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE**

Les faits de violences 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 leurs fonctions bénéficient de mesures de protection légale.

En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile contactera son supérieur hiérarchique et lui remettra un écrit pour que celui-ci alerte les services sociaux concernés du secteur.

## **6. INTERVENTION INDIVIDUALISEE**

Notre entreprise élabore avec chaque personne accompagnée un plan personnalisé d'intervention. Pour ce faire, nous réalisons une visite à domicile au démarrage pour identifier les besoins, des visites à domicile pour recueillir des informations sur l'environnement de la personne aidée, un recueil des transmissions hebdomadaire effectué par les intervenants, une visite annuelle sera prévue pour réajuster les interventions si nécessaire. D'autres visites pourront être programmées par l'entreprise quand elle jugera nécessaire au vu de l'évolution de la situation initiale et lors de demandes ponctuelles du bénéficiaire ou de l'entourage. Toute programmation de visite se fait d'un commun accord entre le bénéficiaire et Axion.

## **7. RELATIONS PERSONNE AIDEE - INTERVENANT**

L'entreprise Axion s'engage à intervenir au domicile du particulier en respectant sa dignité, son intimité, son intégrité et sa sécurité.

Les relations personne aidée-intervenant sont basées sur la confiance et dans un contexte de coopération et de respect réciproque, afin que l'intervenant mène à bien sa mission. Ces relations doivent rester dans un contexte professionnel et ne doivent en aucun cas dépasser ce cadre.

Les faits de violence, de vol ou de non-respect dont sont victimes les intervenants du service entraîneront, selon leur gravité, soit la suspension des interventions soit des procédures administratives et judiciaires à l'encontre de la personne aidée, sa famille ou son représentant légal si la pathologie ne justifie pas de tels actes.

Les intervenants ne peuvent utiliser le téléphone de la personne aidée, ou le service internet, sauf en cas d'urgence ou à la demande de celle-ci.

Il paraît raisonnable que les courses soient faites dans le quartier de résidence de la personne aidée. Si toutefois cette dernière envoyait l'aide à domicile dans un grand magasin, il est préférable de grouper les achats. Ne pas oublier que le temps passé en courses est compris dans les heures de travail. Si le bénéficiaire est transporté par l'intervenant dans le véhicule de ce dernier, elle doit respecter les règles d'hygiène et de sécurité imposées par l'intervenant tout le long du trajet.

L'entreprise Axion et les salariés s'engagent à respecter la vie privée des personnes aidées.

Les bénéficiaires sont tenus au même respect vis-à-vis des salariés du service, et en particulier en dehors de leur temps de travail.

L'entreprise Axion est assurée pour les dommages occasionnés par l'intervenant pendant sa prestation. Une déclaration de sinistre est faite par l'intervenant, validée par le responsable de secteur et présentée à la direction accompagnée de la facture d'achat d'origine du matériel détérioré. Cette déclaration est ensuite transmise à l'assurance pour décision et règlement en fonction des situations.

L'entreprise accueille régulièrement des stagiaires. Ceux-ci accompagnent les intervenants salariés au domicile des bénéficiaires pour l'apprentissage du métier. L'entreprise prévient le bénéficiaire de la présence d'un stagiaire ; accepter leur présence est souhaitable.

L'intervenant est exclusivement au service de la personne aidée et non à celui de la famille ou de tiers. L'intervenant ne doit pas effectuer certains types de travaux, comme :

- Débarrasser et nettoyer les caves, grenier, sous-sols, garage, véranda et annexes, lessiver les plafonds, décaper des planchers...
- Travaux de tapisserie
- Déplacement de mobiliers lourds (armoire...)
- Transport de charges (bois de chauffage...)
- Fendre du bois
- Ramoner la cheminée

L'intervenant ne peut également pas :

- Laver la grosse lessive à la main
- Entretenir votre linge à son domicile
- Avancer de l'argent pour les courses

Il est interdit de donner des travaux supplémentaires aux intervenants en dehors des heures prévues. Il est illégal de rémunérer directement les services rendus, quels qu'ils soient. (La facture sera réglée à l'entreprise Axion)

## **8. GARANTIE DE LA CONTINUITÉ DES PRESTATIONS**

Tout retard ou absence de l'intervenant sera signalé aux bénéficiaires par l'entreprise dans les plus brefs délais. Avec l'assentiment de la personne aidée, l'intervention prévue sera effectuée par un intervenant remplaçant dans les plus brefs délais. L'entreprise s'engage à remplacer le(s) intervenant(s) habituel(s) en cas d'absence de ce(s) dernier(s) pour congés ou maladie.

## **9. CONDITION DE REPRISE DES INTERVENTIONS APRES INTERRUPTION**

1° Interruption du fait de la personne aidée pour des raisons de force majeure :

Dans ces circonstances (ex : hospitalisation...) la reprise des interventions s'effectuera, dès la demande de la personne aidée. Les interventions qui n'auront pas eu lieu ne seront pas facturées.

2° Interruption du fait de la personne aidée pour des raisons personnelles :

Dans ces circonstances (ex : vacances...) le bénéficiaire ou son représentant doit prévenir l'entreprise dès la connaissance de cette absence ou au plus tard 72 heures ouvrés avant la date d'annulation, dans ce cas les interventions qui n'auront pas eu lieu ne seront pas facturées.

En cas d'interruption prolongée de plus d'un mois, Axion peut être amené à changer les intervenants en charge de l'intervention

## **10. GESTION DES URGENCES ET SITUATIONS EXCEPTIONNELLES**

En cas d'urgence, l'intervenant doit, dans un premier temps appeler soit le SAMU (15), soit les pompiers (18), soit le médecin traitant du bénéficiaire puis en faire part à l'entreprise qui se chargera d'avertir les proches et ou le représentant légal si nécessaire.

En cas de constatation d'un état inhabituel de la personne aidée, l'intervenant concerné doit en avvertir l'entreprise qui jugera utile ou non d'informer un membre de la famille ou le cas échéant son représentant légal.

## **11. REGLEMENTS**

Toute intervention fait l'objet d'une participation financière du bénéficiaire. Cette participation a été déterminée lors de la demande d'intervention. Le bénéficiaire s'engage à régler les sommes dues dans les délais mentionnés dans le contrat.

Dans le cas où le bénéficiaire ne s'acquitterait pas de ces règlements, l'entreprise déclencherait une procédure de recouvrement des créances et pourrait envisager la suspension des interventions.

Dans le cas où l'utilisateur souhaiterait démarrer les interventions avant l'obtention du financement complémentaire, il s'engage à régler la totalité des sommes dues à taux plein à l'entreprise.

## **12. ENGAGEMENT DE LA PERSONNE AIDEE**

Le bénéficiaire s'engage à garantir aux intervenants leur sécurité dans le cadre de leur mission (isoler les animaux, ne pas faire porter de charges trop lourdes, informer des risques de contagion...). Le bénéficiaire doit fournir à l'intervenant le matériel nécessaire et conforme pour la bonne exécution de sa mission. La personne bénéficiaire des services d'Axion doit avoir une assurance responsabilité civile pour les dégâts occasionnés à un tiers.

Dans un souci de protection des salariés, l'utilisateur ne doit pas fumer en présence de l'intervenant.

Dans le cadre de la loi du 02 janvier 2002, l'entreprise délivre et remet plusieurs documents : le livret d'accueil, le contrat de prestation (document individuel de prise en charge) et le cahier de liaison. L'entreprise procède également à une enquête de satisfaction.

Le bénéficiaire ne doit ni donner son numéro de téléphone personnel, ni donner suite à une demande directe d'intervention de la personne aidée, sans passer par un référent au sein de l'entreprise.

Le bénéficiaire s'engage à signer les feuilles de présence de l'intervenant à chaque intervention. Elle ne peut accepter d'anticiper la signature de la feuille de présence pour des interventions qui ne sont pas encore réalisées.

En cas d'évènement prévisible qui pourrait empêcher l'exécution d'une intervention, le bénéficiaire s'engage à informer l'entreprise au plus tôt. Toute intervention non décommandée dans un délai minimum de 72 heures sera facturée selon les modalités prévues dans le contrat de prestation (document individuel de prise en charge).

### **13. ACCES AU DOSSIER**

Conformément à la loi informatique et liberté du 06 janvier 1978, la personne aidée bénéficie d'un droit d'accès aux informations contenues dans son dossier et d'en demander la rectification. Il suffit pour cela d'en faire la demande au service.

### **14. RETABLISSEMENT DES PRESTATIONS**

Pour la qualité et la continuité des services, il constituera l'équipe nécessaire à la réalisation de l'objet du contrat. Il fournira la prestation convenue sans interruption, en assurant le remplacement des intervenants, en priorité pour l'aide aux actes essentiels de la vie. Le remplacement proposé peut modifier le nombre, la répartition et l'horaire des interventions.

Le bénéficiaire est informé par le service de ces changements ; en cas de refus injustifié du bénéficiaire, le service n'est pas tenu de fournir une autre solution

### **15. PROJET DE VIE INDIVIDUALISE**

#### **1. LA RENCONTRE**

Le responsable du service rencontre la famille ou l'adulte concerné.

Lors de cette rencontre, après exposé de la situation de la personne concernée par les interventions, sont présentées les prestations proposées, les méthodes de travail et les formes d'association à l'accompagnement.

## **2. PERIODE D'ELABORATION DU PROJET PERSONNALISE**

Cette période dure de 2 à 3 mois. Elle permet l'élaboration du projet individualisé de prise en charge qui sera présenté sous forme d'un document écrit conjointement signé par l'utilisateur et/ou sa famille ou le représentant légal.

Cette période permettra « d'approcher » la personne dans ses capacités mais aussi ses difficultés, et ce, de façon exhaustive (au point de vue de son autonomie quotidienne et sociale, de ses capacités d'apprentissage, de son aisance corporelle, de l'utilisation de ses capacités visuelles, de ses relations aux autres, de son expression...). Il s'agit pour nous, d'être autant attentif au « faire » qu'à « l'être ».

En fonction de ces éléments, des priorités seront déterminées sur les différentes dimensions : éducative, pédagogique, soin et rééducatif, sociale.

Tout au long de cette élaboration, la personne et sa famille seront associés au projet personnalisé.

Ces rencontres feront l'objet d'un compte-rendu d'évaluation écrit. Ce rapport fera également état des préconisations en matière d'accompagnement. Ils serviront de base au travail d'élaboration du projet individualisé.

De même, les intervenants de l'utilisateur feront le point avec lui, dans l'élaboration du projet.

Ce travail fera l'objet d'un document écrit.

L'ensemble de ces éléments sera, à la fin de la période d'élaboration, partagés par l'équipe qui se retrouvera dans une réunion dite de Projet Initial afin d'arrêter les objectifs, les priorités d'actions, les outils et les moyens adaptés. Ce projet fera l'objet d'un document écrit.

## **3. PRESENTATION DU DOCUMENT INDIVIDUALISE DE PRISE EN CHARGE**

Le document écrit issu de la réunion de projet initial, sera envoyé à la famille quinze jours avant une rencontre durant laquelle ce projet sera oralement présenté et discuté. Après accord, le document individualisé de prise en charge sera rempli, signé et remis à l'utilisateur et/ou à ses parents ou à son représentant légal.

Cette réunion est présidée par le Responsable du service ou son représentant. Cette rencontre aura lieu dans les 3 mois (maximum) suivant l'entrée de l'utilisateur dans notre gestion administrative.

## **4. SUIVI, EVALUATION ET REAJUSTEMENT DU PROJET**

Seules les synthèses peuvent modifier le contenu de ce projet individualisé de prise en charge.

Les synthèses constituent l'outil institutionnel et officiel de suivi et d'évaluation du projet individualisé de prise en charge. Chaque synthèse sera systématiquement précédée d'une rencontre avec l'utilisateur et/ou son représentant légal. Cette rencontre aura lieu, en règle générale, avec un responsable de secteur.

Des réajustements du projet individualisé peuvent être décidés lors de ces synthèses.

Ces éventuels réajustements donnent lieu soit à un nouveau projet (élaboration d'un nouveau document individualisé de prise en charge) soit à un avenant au document individualisé de prise en

charge initial. Un compte-rendu écrit de synthèse est communiqué à l'utilisateur et/ou à son représentant légal. Il peut également être mis en place un temps de communication orale des contenus de la synthèse.

Les avenants au document individualisé de prise en charge sont annexés aux comptes rendus de synthèse et sont conjointement signés par le Responsable et l'utilisateur et/ou par ses parents ou son représentant légal.

## **16. MESURES A PRENDRE EN CAS D'URGENCE**

En cas d'urgence ou de situation exceptionnelle, l'aide à domicile doit composer le 15 pour appeler les secours et prévenir sans délai le responsable de l'Entreprise et la famille de la personne aidée, dont les coordonnées sont indiquées sur la page de garde du classeur/cahier de transmission.

## **17. QUELS SONT VOS DROITS**

- À une analyse de votre demande et à une proposition d'intervention personnalisée
- À un devis gratuit
- D'être informé sur les conditions de fonctionnement du service et les prestations proposées par le biais d'un livret d'accueil.

Ce livret d'accueil comporte en annexe :

- Les périodes d'intervention et les conditions de remplacement, les recours possibles, notamment en cas de conflit avec le service. La possibilité de faire appel à une personne de confiance pour vous aider dans vos démarches.
- Les coordonnées du Président du conseil départemental à solliciter en cas de litige avec le service.
- Les tarifs des prestations proposées avant déduction des aides.
- À une continuité des interventions : le service doit s'organiser pour assurer les interventions programmées.
- D'accéder à votre dossier « loi informatique et liberté du 06 janvier 1978 »
- À un contrat dont un exemplaire vous est remis, puis à une facturation des prestations.
- À un suivi des interventions par un interlocuteur désigné.
- À un traitement des réclamations.
- À une information sur les aides dont vous pouvez bénéficier et sur les démarches à réaliser pour les demander.

A noter : vous avez un droit de rétractation de 14 jours à compter du lendemain de la signature du contrat

## **18. DROITS FONDAMENTAUX**

### ***« La charte des droits et libertés de la personne accueillie »***

#### **Article 1 -Principe de non-discrimination**

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, 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, social ou médico-social.

#### **Article 2 – Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté**

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

#### **Article 3 – Droit à l'information**

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

#### **Article 4 –Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne.**

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1°) la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2°) le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension ;

3°) le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge. Ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal

lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exerce directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

#### **Article 5 – Droit à la renonciation**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation, et des procédures de révision existantes en ces domaines.

#### **Article 6 –Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge ou l'accompagnement, doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse, prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

#### **Article 7 – Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnel ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations là concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

#### **Article 8 – Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

#### **Article 9 – Principe de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération, il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

#### **Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

#### **Article 11 - Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse y compris la visite de représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions.

Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

#### **Articles 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis.

Or la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

### **19. LIBRE CHOIX**

L'article L.311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles pose en son second alinéa « le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes [à l'utilisateur] soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé. » Ce sont essentiellement les personnes âgées, en perte d'autonomie, qui sont concernées par cette disposition.