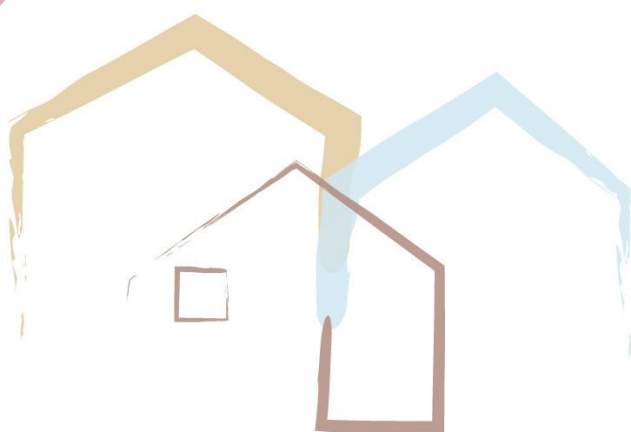




02 43 71 92 88

www.bienvivrechezsoi72.fr



Bien Vivre Chez Soi 72
En toute sérénité

**REGLEMENT
DE
FONCTIONNEMENT**

PRÉAMBULE

Le présent règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions de l'article **L.311-7 du Code de l'Action Sociale et des Familles**.

Il a pour objet de définir les **droits et libertés des personnes accompagnées**, les **règles générales de fonctionnement du service**, ainsi que les **engagements réciproques** entre BIEN VIVRE CHEZ SOI, les personnes accompagnées, leur entourage et les professionnels intervenant à domicile.

Ce règlement ne se substitue pas au **contrat de prestation de services** ni aux **conditions générales de vente (CGV)**, auxquels il est complémentaire. Les modalités financières, contractuelles, tarifaires, de facturation, de suspension ou de résiliation des prestations sont précisées dans ces documents.

Le règlement de fonctionnement est :

- annexé au livret d'accueil,
- remis à toute personne accompagnée ou à son représentant légal lors de la mise en place des prestations, - porté à la connaissance des salariés,
- tenu à disposition dans les locaux de l'entreprise.

Le présent règlement, est établi pour une durée maximale de 5 ans. Il est révisable à tout moment, notamment en cas d'évolution réglementaire, organisationnelle, à l'initiative de la direction, à la demande des personnes accompagnées. Toute modification de ce règlement nécessite la consultation du comité de pilotage.

SOMMAIRE

1. PRÉSENTATION DE BIEN VIVRE CHEZ SOI	3
2. DROITS ET LIBERTÉS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES.....	6
3. ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES	8
4. ORGANISATION GÉNÉRALE DES INTERVENTIONS	10
5. TARIFS – FACTURATION – PAIEMENT – MODIFICATION DES PRESTATIONS – RÉSILIATION	14
6. RÈGLES DE FONCTIONNEMENT AU DOMICILE	16
7. PRÉVENTION DES RISQUES ET SITUATIONS SENSIBLES	18
8. RÉCLAMATIONS, MÉDIATION ET AMÉLIORATION CONTINUE	22
9. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES.....	23

1. PRÉSENTATION DE BIEN VIVRE CHEZ SOI

Vision et conception de l'accompagnement à domicile

BIEN VIVRE CHEZ SOI Services considère le domicile comme un lieu de vie, d'identité et de liberté. Notre mission ne consiste pas uniquement à réaliser des prestations, mais à soutenir l'autonomie, sécuriser les parcours et préserver la dignité des personnes accompagnées.

Notre organisation repose sur trois piliers fondamentaux :

- Respect inconditionnel des droits fondamentaux : s'adapter aux droits et à la particularité de chacun
- Sécurisation des pratiques professionnelles : formation continue, suivis et échanges réguliers avec les professionnelles
- Amélioration continue de la qualité : mise en place d'outils de facilitation (qualinéo, Dome, domatel etc...)

1.1. Cadre réglementaire

BIEN VIVRE CHEZ SOI intervient dans le cadre des dispositions légales et réglementaires applicables aux services autonomie à domicile, notamment :

- le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF),
- la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,
- le référentiel d'évaluation de la Haute Autorité de Santé (HAS),
- le cahier des charges des Services Autonomie à Domicile.

L'ensemble des actions du service s'inscrit dans le respect de ces textes et dans une logique d'amélioration continue de la qualité.

1.2. Mode d'intervention

BIEN VIVRE CHEZ SOI est un **Service Autonomie à Domicile (SAD)** intervenant en **mode prestataire**. À ce titre, les intervenants sont salariés du service, qui assure leur encadrement, leur organisation et la qualité des prestations.

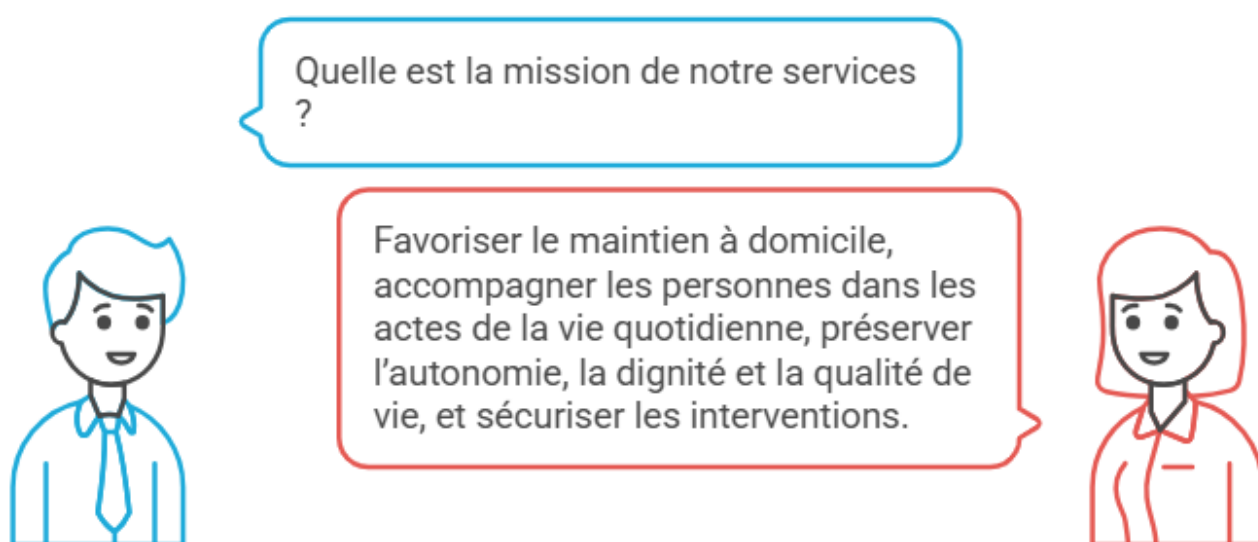
Notre société apporte ses services par le biais de professionnels qualifiés qui interviennent dans le cadre d'un projet et d'une déontologie commune, mais en aucun cas, et malgré l'écoute et la prise en compte de vos besoins et attentes, le client ne peut choisir le professionnel qui va intervenir à son domicile. Le choix d'affectation d'un intervenant à votre domicile appartient au service notamment pour éviter toute discrimination envers notre personnel salarié.

La régularité des intervenants présents au domicile de nos clients est un point sur lequel nous portons beaucoup d'intérêt et auquel nous nous efforçons d'être attentifs. Cependant en fonction de certaines

contraintes : réglementaires, géographiques, organisationnelles ou tout simplement liées au volume de la prise en charge à domicile nous ne pouvons garantir un intervenant unique et définitif. De plus pour assurer la continuité du service lors des remplacements de congés payés ou d'arrêts de travail, nous pourrions être amenés à changer l'intervenant habituel ou à modifier les horaires d'interventions selon des disponibilités du service. La société s'engage à tenir informé le client (et le cas échéant son entourage) de toutes modifications.

Le client s'engage à ne pas embaucher en direct le ou les intervenant(s) de la société durant toute la durée du contrat de prestation qui le lie à la société. De même, le client s'engage à ne pas régler directement l'intervenant envoyé par la société ni à remettre à celui-ci sous quelque forme que ce soit étrenne, cadeaux, etc.

1.3. Mission et prestations proposées



Description des prestations proposées

BIEN VIVRE CHEZ SOI propose des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile adaptées aux besoins, au niveau d'autonomie et au projet de vie des personnes accompagnées. Les prestations sont définies à l'issue d'une évaluation réalisée au domicile et formalisées dans un projet personnalisé d'accompagnement. Elles peuvent comprendre notamment :

TYPES DE PRESTATIONS



Les prestations ne comprennent en aucun cas d'actes médicaux ou paramédicaux, qui relèvent de professionnels de santé habilités. Les modalités précises des prestations (nature, fréquence, durée, horaires) sont définies dans le contrat de prestation de services et peuvent être réajustées en fonction de l'évolution des besoins, dans le respect des règles de fonctionnement du service.

1.4 Horaires d'intervention :

Pour le service d'aide-ménagère les prestations ont lieu du lundi au vendredi de préférence les après-midis. La durée minimale de prestation d'aide-ménagère est de 1h30.

Pour le service d'assistance dans les actes de la vie quotidienne les prestations peuvent avoir lieu 7 j/7 de 7 h à 21 h. La durée minimale des interventions est de 30 minutes et donnent lieu à un tarif majoré.

Concernant le service d'assistance dans les actes de la vie quotidienne les prestations tombant un jour férié seront effectuées de manière normale, sauf en cas d'annulation par le client ou mention contraire dans son plan d'aide personnalisé. Les prestations réalisées les dimanches et jours fériés donneront lieu à une majoration dont le taux est indiqué dans la grille des tarifs en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

1.5. Valeurs et principes d'intervention

Les interventions de BIEN VIVRE CHEZ SOI s'inscrivent dans le respect des **principes d'éthique et de déontologie** définis par le service à savoir le Professionnalisme et le Partage.

Ces principes sont formalisés dans une **charte éthique**, remise aux professionnels et portée à la connaissance des personnes accompagnées. Ils guident les pratiques professionnelles, les relations avec les personnes accompagnées et la prévention des situations à risque.

L'action de BIEN VIVRE CHEZ SOI repose notamment sur :



2. DROITS ET LIBERTÉS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

Conformément à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, toute personne accompagnée bénéficie de droits fondamentaux garantissant le respect de sa personne, de ses choix et de sa parole (Ces droits fondamentaux sont énoncés dans la **Charte des droits et des libertés de la personne accueillie**).

2.1. Respect de la dignité, de l'intégrité et de la vie privée

La personne accompagnée à droit :

- au respect de sa dignité, de son intégrité physique et morale,
- au respect de son intimité, de sa pudeur et de sa vie privée,
- à une intervention réalisée avec discrétion, courtoisie et professionnalisme.

Les intervenants s'annoncent avant d'entrer au domicile et veillent à préserver l'intimité de la personne lors des actes d'accompagnement.

2.2. Libre choix, consentement et droit au refus

La personne accompagnée est actrice de son accompagnement. Elle peut exprimer ses préférences, ses attentes et ses refus. Le consentement est recherché pour chaque intervention. Un refus ponctuel ou durable est respecté et fait l'objet, si nécessaire, d'un échange avec le référent afin d'adapter l'accompagnement.

2.3. Respect du rythme et des habitudes de vie

Les interventions tiennent compte, dans la mesure du possible, du rythme de vie, des habitudes et des choix de la personne accompagnée.

2.4. Projet personnalisé d'accompagnement

Un projet personnalisé est co-construit, à partir de l'évaluation globale des besoins réalisée au domicile, avec les professionnels intervenant au domicile et la personne accompagnée et peut associer son entourage selon son consentement. Il précise les objectifs de l'accompagnement et les modalités d'intervention. Ce projet est évolutif. Il fait l'objet d'une réévaluation formalisée au minimum une fois par an. Il peut également être ajusté à tout moment en fonction de l'évolution de la situation, des souhaits exprimés ou des contraintes de sécurité.

2.5. Expression, participation et droit à l'information

La personne accompagnée a le droit :

- d'être informée de manière claire et loyale sur l'organisation du service,
- d'exprimer son avis, ses satisfactions et ses insatisfactions,
- de participer à l'évaluation de la qualité du service.

Les formes de participation possibles au sein de BIEN VIVRE CHEZ SOI :

- par des enquêtes de satisfaction annuelles
- Par un courrier retour de l'analyse quantitative et qualitative des réponses aux enquêtes de satisfaction
- par des courriers d'information sur le fonctionnement du service et des activités
- par des rencontres avec les responsables du service, écoute quotidienne par les différents intervenants à domicile.
- par l'enregistrement et traitement des réclamations et des plaintes
- par la participation au comité de pilotage
- par des actions collectives de prévention.

2.6. Personne de confiance et entourage

Toute personne accompagnée peut désigner une **personne de confiance**. Cette personne peut l'accompagner dans ses démarches, être associée aux échanges avec le service et être consultée si la personne accompagnée rencontre des difficultés à exprimer sa volonté. La personne accompagnée peut également demander à ce que son entourage soit associé à son accompagnement, dans le respect de son consentement et des règles de confidentialité.

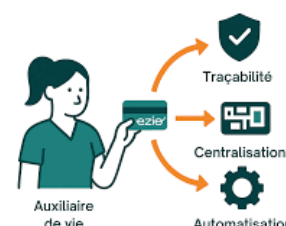
2.7. Accès aux informations et au dossier

La personne accompagnée dispose d'un droit d'accès aux informations et documents la concernant, dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles. Conformément à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, toute personne accompagnée bénéficie des droits fondamentaux suivants.

1.8 Préservation de l'intérêt pécuniaire du bénéficiaire :

Le client s'engage à ne pas confier d'argent au salarié et à ne pas communiquer à son intervenante ses codes de cartes bancaires et à ne pas lui donner procuration sur ses comptes. L'intervenant ne peut en aucun cas, accepter une procuration, un prêt, un emprunt, une donation et autres.

En cas d'impossibilité pour le client d'accompagner l'intervenant pour régler ses courses, seule la mise en place du dispositif carte EZIO est possible. Le bénéficiaire dépose un montant une première fois sur le compte EZIO, la salariée règle avec cette carte le montant des courses et ce montant est ensuite recredité sur le compte du bénéficiaire (voir document remis lors de la signature).



3. ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

Les engagements réciproques contribuent au bon déroulement des prestations, à la qualité de l'accompagnement et à la sécurité de l'ensemble des personnes concernées. Ils s'inscrivent dans une relation fondée sur le respect, la confiance et la coopération.

3.1 Engagements de la personne accompagnée et de son entourage

La personne accompagnée et, le cas échéant, son entourage s'engagent à :

- Respecter les professionnels intervenant à domicile (politesse, courtoisie, absence de propos ou comportements inappropriés),
- Permettre l'intervention dans des conditions de sécurité, d'hygiène et de salubrité satisfaisantes,
- Fournir un environnement compatible avec la réalisation des prestations prévues au contrat,
- Informer le service de toute **absence, hospitalisation, changement de situation ou évolution de l'état de santé** susceptible d'avoir un impact sur l'accompagnement,
- Respecter les horaires et modalités d'intervention définis,
- Ne pas solliciter les professionnels pour des tâches **non prévues au contrat**,
- Respecter les règles de fonctionnement du service,
- Régler les prestations selon les modalités prévues contractuellement.

La personne accompagnée dispose notamment du droit :

- De recevoir un service conforme au contrat,

- D'être informée (planning, changements, tarifs),
- D'exprimer des réclamations ou observations,
- Au respect de sa vie privée et de la confidentialité,
- De demander l'association de son entourage à l'accompagnement, selon des modalités définies avec le service.

3.2 Engagements des professionnels intervenants

Les professionnels intervenant au domicile s'engagent à :

- Intervenir avec bienveillance, respect et professionnalisme,
- Respecter la personne accompagnée dans sa dignité, son intimité, sa pudeur et ses habitudes de vie,
- Adopter une attitude respectueuse : se manifester avant d'entrer au domicile, faire preuve de politesse et de discrétion,
- Assurer une écoute attentive et un dialogue respectueux,
- Réaliser les interventions de manière personnalisée, sans discrimination liée notamment aux convictions culturelles, politiques ou religieuses,
- Respecter l'entourage de la personne accompagnée ainsi que son environnement matériel,
- Respecter strictement le cadre des missions définies et refuser toute tâche non prévue au contrat,
- Ne recevoir aucune délégation de pouvoir, don, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs,
- Préserver la confidentialité de toute information observée ou portée à leur connaissance dans le cadre de l'intervention,
- Signaler à la hiérarchie toute situation à risque, difficulté ou évolution préoccupante concernant la personne accompagnée ou les conditions d'intervention.

Les professionnels disposent notamment du droit :

- D'exercer leur mission dans des conditions de sécurité satisfaisantes,
- D'être respectés dans l'exercice de leurs fonctions,
- De refuser une intervention ou une tâche mettant en danger leur intégrité physique ou psychique.

3.3 Engagements de BIEN VIVRE CHEZ SOI

BIEN VIVRE CHEZ SOI s'engage à :

Engagements de notre service



4. ORGANISATION GÉNÉRALE DES INTERVENTIONS

L'organisation des interventions repose sur une logique de continuité, de coordination et de sécurisation des accompagnements. Elle tient compte à la fois des besoins des personnes accompagnées, des contraintes réglementaires et des conditions de travail des professionnels.

4.1 Mise en place de nos prestations :



4.2 Respect du cadre de la mission

Les tâches à réaliser au domicile ont été établies entre le client et le référent lors de l'évaluation des besoins et l'élaboration du projet individualisé d'accompagnement. Les informations nécessaires au bon déroulement des prestations sont transmises aux intervenants, notamment en ce qui concerne les tâches à réaliser. Nos intervenants doivent obligatoirement se conformer aux tâches qui leur ont été confiées. En cas de demande particulière formulée par le client (non prévu au projet personnalisé), nos intervenants devront obtenir la validation préalable de leur référent avant la réalisation de ces tâches. À tout moment lors de sa prise en charge le client peut solliciter son référent (par téléphone, courrier, mail) afin d'adapter les tâches et la mission d'accompagnement proposés à ses besoins et attentes. Toutes modifications définitives impactant la nature de l'aide et la facturation donneront lieu à l'établissement et à la signature d'un avenant au contrat de prestation.

Il est formellement interdit à nos intervenants de réaliser une tâche non prévue au descriptif d'activité ci-dessus au risque sinon d'engager leur responsabilité personnelle (exemple jardinage, petit bricolage, garde d'enfant).

Nos intervenants sont là pour le ou les clients et uniquement pour eux, ils ne peuvent intervenir pour le compte d'une tierce personne présente à domicile, à moins que cette intervention, ai été formalisée au contrat de prestation.

En cas de présence d'enfants au domicile du client lors des prestations, le client reconnaît que notre personnel ne surveille pas les enfants .

4.3 Planning et contrôle des heures réalisées

Le planning d'intervention des salariés est fixé par la société et communiqué mensuellement aux salariés par l'intermédiaire de notre outil de télégestion. Tous les salariés sont équipés d'un mobile professionnel pour la télégestion et peuvent donc consulter leur planning en temps réel via cet outil. Les salariés peuvent consulter le planning des bénéficiaires et doivent impérativement le mettre à jour sur le calendrier plastifié de la personne accompagnées. Les usagers ou leur aidant autorisé qui disposent d'une connexion Internet peuvent également consulter leur planning en temps réel sur l'application Dôme . Le salarié et le client s'engagent à respecter le planning fixé par la société. Le salarié n'est pas habilité à modifier son planning d'intervention sans accord préalable de la société.

Pour la bonne organisation du service et le respect de tous, toute modification de planning doit avoir préalablement été validée par le référent (voir chapitre ajout, report, annulation et suspension de prestation).

Les intervenantes réalisent des interventions successives au domicile de nos clients. En raison de la nature de la prestation précédente, des conditions de circulation, des grèves ou des conditions météo et même si nos intervenants s'efforcent d'être ponctuels, l'heure de début de prestation peut légèrement différer du planning prévisionnel. Une tolérance de 10 minutes est permise. Tous nos intervenants doivent obligatoirement nous prévenir d'un retard de plus de 10 minutes. Dans ce cas votre référent vous tiendra informé du retard de l'intervenant.

Les prestations réalisées au domicile du client font l'objet d'un contrôle via notre outil de télégestion. Le client accepte à ce titre la mise en place à son domicile des moyens permettant l'utilisation de notre service de télégestion. Ce dispositif aura valeur d'approbation des heures de prestation réalisées. Pour cela l'intervenant signale son arrivée et son départ du domicile en badgeant grâce à son mobile professionnel fourni par la société. Ce service est totalement gratuit pour le client.

Dans le cas où le contrôle de l'intervention ne pourrait être effectué via notre outil de télégestion, l'intervenante soumettra à la validation (signature) du client à la fin de chacune des interventions une feuille de présence notifiant les horaires d'intervention réalisés.

4.4. Continuité de service

Le service s'organise de manière à assurer la continuité des prestations. Plusieurs intervenants peuvent être amenés à intervenir auprès d'une même personne.

En cas d'absence prévue ou imprévue, en semaine, en week-end/jour férié, en période de vacances, une procédure de continuité du service est mise en œuvre de manière à remplacer l'intervenant absent. Nous avons également mis en place une astreinte afin de toujours rester joignables

(en dehors des périodes d'ouverture de l'agence) et pouvoir traiter l'urgence notamment en cas de défaillance d'un personnel. En cas d'urgence, et seulement dans ce cas, il est possible de joindre la personne d'astreinte en laissant un message sur le numéro de l'agence : 02 43 71 92 88.

Pour les missions d'assistance dans les actes de la vie courante la société pourvoit systématiquement au remplacement de l'assistante de vie absente et met tous les moyens en œuvre pour y répondre sans délai, au plus tard dans les deux heures, ce que le client accepte expressément. Ces remplacements sont, dans la mesure du possible, organisés à l'avance et en fonction de la situation de dépendance de chaque client. Tout sera mis en œuvre pour assurer le remplacement par un salarié qui connaît la situation. Les horaires de l'intervention initiale seront conservés dans la mesure du possible.

Pour les missions d'aide-ménagère exclusivement, en cas de report d'une intervention du fait de l'agence, cette dernière contacte le client pour définir avec lui le créneau de report qui lui convient. En cas de changement ou de remplacement exceptionnel des horaires d'intervention, l'agence par le biais du référent en informera préalablement le client, et/ou son proche aidant le cas échéant.

4.5. Outils de coordination et association de l'entourage

Des outils de coordination (cahier de liaison, outils numériques, télégestion) peuvent être utilisés afin d'assurer la traçabilité et la qualité des interventions.

Avec l'accord de la personne accompagnée, le cahier de liaison peut être consulté par l'entourage désigné (famille, proche, représentant légal) afin de favoriser la continuité, la cohérence et la coordination de l'accompagnement.

Le cahier de liaison numérique :

Le cahier de liaison numérique est mis en place au domicile des clients faisant appel au service d'aide-ménagère ou d'assistance à la personne. Son rôle dans la qualité de la prise en charge à domicile est essentiel. Le cahier de liaison permet de garantir la transmission des informations utiles entre nos différents intervenants, le client et/ou son entourage, les intervenants extérieurs.

Cette transmission de l'information contribue à une meilleure coordination de la prise en charge à domicile. Notre personnel le remplira à chaque prestation. Il précisera des informations relatives aux tâches accomplies durant son intervention et nous fera des transmissions particulières si besoin. Il fera systématiquement part au client des observations indiquées. Si des difficultés surviennent dans la réalisation des tâches, les informations doivent être remontées aux référents d'agence, de même que tous les changements impactant les bénéficiaires : repérage de fragilité (douleur, comportement, manque d'appétit, chute etc....) ou la réalisation des missions (nécessité d'un lit médicalisé, d'un dispositif de transfert etc....)

Le cahier de liaison et les transmissions sont lus régulièrement par le personnel d'agence.



Rappel sur l'accueil des stagiaires

La société dans le cadre de ses missions de formation peut être amenée à accueillir des stagiaires qui accompagneront les assistantes de vie lors de leurs interventions. Dans ce cas vous serez informé par votre référent qui validera avec vous cette venue.

5. TARIFS – FACTURATION – PAIEMENT – MODIFICATION DES PRESTATIONS – RÉSILIATION

5.1. Tarifs des prestations

Les tarifs applicables aux prestations sont précisés dans le **contrat de prestation de services** remis à la personne accompagnée ou à son représentant légal. La société se réserve le droit de modifier ses tarifs et ses conditions générales, sous réserve d'en informer le client **au moins 15 jours avant leur entrée en vigueur**.

Les nouvelles conditions s'appliquent de plein droit à compter de leur date d'application. Le client conserve la possibilité de refuser ces modifications en résiliant son contrat dans les conditions prévues au présent règlement.

Cas spécifique des personnes âgées ou en situation de handicap

Conformément à la réglementation en vigueur, l'augmentation des prix des contrats déjà conclus est limitée au pourcentage fixé par **arrêté annuel du ministre chargé de l'économie**. Cette augmentation prend effet à la date de publication de l'arrêté. Les tarifs s'entendent **toutes taxes comprises**, hors frais de déplacement éventuels réalisés pendant la prestation (cours, accompagnement véhiculé), lesquels sont facturés selon le tarif en vigueur au moment de leur réalisation.

Les interventions réalisées : les dimanches et jours fériés sont majorées de **25 %**, le **1er mai** et le **25 décembre** sont majorées de **100 %**.

5.2. Facturation

Une **facture mensuelle** est établie en fin de mois, sur la base :

- des pointages réalisés par **télégestion**, ou des **feuilles de présence signées** par le client et l'intervenant.

La facture est adressée par courrier ou par mail. Chaque année, une **attestation fiscale** est remise au client, lui permettant de bénéficier, selon sa situation, d'un **crédit ou d'une réduction d'impôt** au titre des services à la personne, dans les limites fixées par la réglementation en vigueur. Les sommes réglées en espèces n'ouvrent pas droit à cet avantage fiscal.

5.3. Paiement des prestations

Le règlement des factures intervient **à réception**, selon les modalités prévues au contrat :

- par prélèvement automatique (mandat SEPA et RIB requis),
- par chèque,
- par Virement
- ou par CESU préfinancé.

Tout retard de paiement entraîne l'application d'**intérêts de retard au taux légal**.

5.4 Ajout, report, annulation ou suspension de prestations

Le client peut demander l'ajout, le report, l'annulation ou la suspension d'une prestation en informant la société dès qu'il a connaissance de l'événement concerné.

Délai de prévenance : Toute prestation annulée ou reportée **au moins 15 jours à l'avance** ne sera pas facturée. À défaut, la société se réserve le droit de facturer les prestations prévues.

Cas particuliers : En cas de circonstances exceptionnelles (hospitalisation soudaine, admission d'urgence...), les prestations ne seront pas facturées sous réserve que la société en soit informée dès la survenance et qu'un justificatif soit transmis. Lorsque l'empêchement rend impossible l'exécution des prestations, le contrat est **suspendu**. Il reprend ses effets à l'issue de la période d'empêchement, sous réserve que la société en soit informée **au moins 15 jours à l'avance**, sauf résiliation entre-temps.

5.5 Suspension des prestations à l'initiative du service

La société peut suspendre temporairement les prestations notamment :

- en cas de non-paiement des factures, après un délai de prévenance de 15 jours,
- lorsque l'intervention fait courir un **risque majeur** pour la sécurité physique ou psychique de l'intervenant,
- en cas de fraude ou de détournement du plan d'aide par le client ou son entourage.

5.6. Résiliation du contrat

Résiliation à l'initiative du client

Le client peut résilier son contrat à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception, sans pénalité financière, selon les modalités suivantes :

- préavis d'un mois pour les contrats à durée indéterminée ou déterminée de plus d'un mois,
- préavis de 48 heures pour les contrats de moins d'un mois.

Lorsque la prestation a débuté immédiatement à la demande du client, celui-ci peut se rétracter à tout moment sans délai ni pénalité. En cas de force majeure (entrée en établissement, décès), le contrat prend fin de plein droit à réception des justificatifs. Les prestations réalisées restent dues. En cas de refus ou de non-renouvellement de prise en charge financière, le contrat peut être résilié sans pénalité, seules les prestations réalisées étant facturées.

Résiliation à l'initiative du service

Conformément à l'article L.311-4-1 du CASF, la société peut résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un délai de préavis raisonnable, notamment en cas :

- de manquement grave ou répété aux obligations contractuelles,
- de cessation d'activité,
- d'inadéquation durable entre l'état de santé de la personne et les moyens d'intervention disponibles, après recherche d'une solution adaptée.

6. RÈGLES DE FONCTIONNEMENT AU DOMICILE

6.1. Respect mutuel

Les interventions doivent se dérouler dans un climat de respect, de courtoisie et de confiance réciproque.

Toute forme de violence, de discrimination ou de comportement inapproprié est proscrite.

6.2. Conditions de sécurité et d'hygiène

La personne accompagnée s'engage à permettre des conditions d'intervention garantissant la sécurité des professionnels et d'elle-même. Le service peut recommander la mise en place d'aides techniques ou d'aménagements nécessaires à la poursuite de l'accompagnement.

6.3. Matériel et environnement

Le client s'engage à mettre à disposition de l'intervenant tout le matériel et les produits à faible nocivité chimique nécessaire à la bonne exécution de son travail : balai, balai brosse, aspirateur, serpillières, seau (ou autre système de lavage) torchons, chiffons, éponges, produits d'entretien des sols, produit vaisselle, denrées alimentaires, aspirateur, fer à repasser, machine à laver le linge, etc. Si l'intervenant doit utiliser un escabeau, celui-ci ne peut excéder trois marches. Ce matériel doit être en bon état de fonctionnement et présenter toutes les garanties de sécurité. Les gants et autres équipements de protection individuels sont fournis par BIEN VIVRE CHEZ SOI. Les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge du client. En l'absence de machine à laver, le personnel peut avoir recours, sur son temps d'intervention, à une laverie automatique ou au pressing. Le coût de ce service est financé par le Client. En aucun cas, le personnel ne peut emporter du linge à laver à son domicile.

Le Code du Travail impose aux employeurs d'organiser les postes de travail pour éviter ou réduire les risques professionnels, notamment dorso-lombaires. À cet effet, si la perte d'autonomie du client vient à s'aggraver et nécessite une adaptation du cadre de vie, le référent vous demandera la mise en place de certains aménagements (ex : lit médicalisé, lève-personne, barres de douche...) sans lesquels les professionnels ne peuvent réaliser leurs interventions en sécurité et de ce fait assurer une prise en charge de qualité.

6.4. Gestion de l'aide à la prise des médicaments

Les médicaments.

La préparation des piluliers n'entre pas dans le champ de compétence des aides à domicile. Elles veillent à vérifier leur prise effective si cette mission leur est demandée. Cette aide peut être effectuée dès lors que « compte tenu de la nature du médicament le mode de prise en charge ne présente ni difficulté d'administration ni d'apprentissage particulier » (article L 313-26 dans le CASF relatif à l'aide à la prise des médicaments dans les établissements et services pour personnes âgées et personnes handicapées)

6.5. Accès au domicile

Les modalités d'accès au domicile sont définies lors de l'évaluation. Toute modification doit être signalée au service.

Pour le bon déroulement de la mission, notre personnel doit avoir accès au domicile du client aux horaires d'intervention prévus. En règle générale, le personnel n'est pas autorisé à détenir les clés du domicile sans autorisation formelle du référent. La gestion des clés, si elle s'impose en raison de la situation ou de la nature de la mission, doit être impérativement validée préalablement avec le référent. Avant de les confier au personnel celui-ci, les répertorie et les numérote afin d'être en mesure de bien identifier son propriétaire tout en préservant son anonymat et d'en suivre les différents mouvements. La société s'engage à récupérer les clés confiées dès la cessation de la relation contractuelle et à les restituer à tout moment au client en mains propres. Pour éviter au client de confier ses clés à la société, le client pourra faire le choix d'utiliser une boîte à clés pour faciliter l'accès à son domicile. Si le logement est équipé d'un système de télésurveillance, le client devra l'indiquer à l'agence, qui définira avec lui un protocole d'accès à son domicile.

6.6. Assurance

La société est titulaire d'un contrat d'assurance responsabilité professionnelle permettant de couvrir les dommages qui pourraient être causés par le personnel de la société lors des prestations. La déclaration du sinistre doit être réalisée immédiatement auprès du référent par téléphone puis confirmée par courrier avec AR dans un délai de 3 jours suivants le sinistre. Un constat à domicile pourra être effectué par le référent. La société et/ou son assureur remboursera totalement ou partiellement, au regard du degré d'usure des objets endommagés, le montant des dégradations, sur présentation des pièces justificatives.

Pour éviter toute présomption de vol (les intervenants de l'agence n'étant pas toujours les seules personnes reçues au domicile), il est demandé au Client (ou à son référent légal) de mettre en sécurité toute valeur (argent, bijoux, carnets de chèques, cartes bancaires) dans un endroit inaccessible (tiroir ou meuble fermé à clef, autre...).

La responsabilité en cas de vols, de perte ou de détérioration des biens, et l'agence étant assurée, il est nécessaire de prévenir le service de toute dégradation causée par le personnel à votre domicile par écrit en joignant à ce courrier tous les documents nécessaires à un éventuel remboursement (facture, déclaration sur l'honneur).

La responsabilité civile de l'agence ne saurait être engagée pour les dommages causés par la personne aidée.

7. PRÉVENTION DES RISQUES ET SITUATIONS SENSIBLES

7.1. Culture qualité et pilotage

BIEN VIVRE CHEZ SOI s'appuie sur un système qualité formalisé dans le logiciel Qualineo comprenant :

- une cartographie des risques actualisée régulièrement,

- un registre de signalement et d'analyse des événements indésirables,
- un registre des réclamations et avis,
- les enquêtes de satisfaction et autres sondages,
- une gestion documentaire électronique incluant les politiques, les procédures internes, les formulaires et les documents d'informations.
- Un plan d'action d'amélioration de la qualité

A partir de ce précieux outils de gestion de la qualité

« Le COPIL »

(comité de pilotage de la démarche qualité) peut réaliser :

- un suivi d'indicateurs (réclamations, délais de réponse, satisfaction, continuité de service...),
- Un suivi du plan d'action d'amélioration de la qualité
- Une révision formalisée des documents structurants, dont le présent règlement.

A chaque comité de pilotage en plus du personnel d'agence, minimum 2 intervenants sont présents.

Les bénéficiaires et les aidants qui le souhaitent sont invités à y participer.

Généralement « Le COPIL » se réunit le deuxième jeudi de chaque mois de 14h à 16h.

Comité de pilotage

Aidez-nous à mieux aiguiller la démarche d'amélioration Continue

Les deuxièmes jeudis du mois de 14h à 16h

Avec qui ?

- Bénéficiaires
- Proches aidants
- Intervenant(e)s
- Encadrants

Nous vous invitons à venir partager votre expérience et vos envies dans un groupe chaleureux qui réunit toutes les parties prenantes

02 43 71 92 88

Bien Vivre Chez Soi 72
Circus Habitat

11 av de la République
72400 La Ferté Bernard

Pour porter cette culture qualité, BIEN VIVRE CHEZ SOI, organise de nombreux temps de partage et de retour d'expérience, comme : les temps d'échanges personnel, les ateliers de perfectionnements, les réunions de coordination, les évaluations tripartites, les visites en intervention, les doublon tutorat, les temps de lecture et de partage à l'agence. Tous ses temps font l'objet d'un compte-rendu disponible dans le classeur de réunion ou dans le classeur de suivis du personnel.

Une attention particulière est portée sur la formation et la sensibilisation des professionnels. Chaque année un plan de formation est établie comprenant des formations en distanciel et le recours à des centres de formation locaux. Pour favoriser la sensibilisation des professionnels, des référents thématiques sont mis en place, ils sont chargés de collecter les informations sur leurs thématiques et de participer à la sensibilisation de leurs collègues par des ateliers, des visuels, des messages, des

temps d'échanges ... Ainsi une base documentaire est mise à disposition des professionnels à l'agence et sur Qualinéo. La liste des référents thématique est Affiché à l'agence.

7.1. Prévention de la maltraitance

Le service applique une politique de bientraitance et de prévention de toute forme de maltraitance. Tout fait ou suspicion de maltraitance, qu'il concerne la personne accompagnée ou un professionnel, est signalé à la direction et fait l'objet d'un traitement adapté.

Maltraitance ou Violences : Le Conseil de l'Europe (1992) a défini plusieurs types de Maltraitance :

- Violence physique
- Violence psychique et/ou morale
- Violence matérielle et/ou financière
- Violence médicale et/ou médicamenteuse
- Privation et /ou violation des droits
- Négligence active
- Négligence passive

Notre agence est particulièrement vigilante en matière de risque de maltraitance envers le public accompagné, nous sensibilisons notre personnel encadrant et intervenant à prendre les mesures nécessaires, par des formations adaptées, des informations rappelées à l'embauche de tout nouveau salarié. Pour information, le Client (ou son entourage) peut lui-même contacter, si nécessaire,

- POMPIERS 18
- SAMU 15
- POLICE SECOURS 17 (gendarmerie)
- SOS MÉDECIN 3624
- Sourd et Malentendant : 114
- ALMA personnes âgées et handicapées : 3977
- Maltraitance enfance : 119
- Violences conjugales 3919

Le personnel a obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions. La direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle ou financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance. Le service peut procéder au signalement auprès du médecin traitant, de l'assistante sociale de secteur, de Sarthe Autonomie, DAC 72, du Conseil départemental, de l'Agence Régionale de Santé, du Procureur de la République.

Lanceur d'alerte : Toute personne (professionnel, bénéficiaire, proche ou tiers) peut signaler une situation de maltraitance, de violence, de dysfonctionnement grave ou de non-respect des droits, sans crainte de sanction ou de représailles. Le service s'engage à garantir la confidentialité du signalement et la protection de la personne à l'origine de l'alerte.

7.2. Violences, comportements inadaptés et sécurité des professionnels

Toute forme de violence verbale, physique ou psychologique, de discrimination ou de comportement inapproprié est proscrite. En cas de situation mettant en danger la personne accompagnée ou les professionnels, le service peut décider d'une adaptation immédiate, d'une suspension temporaire ou d'une interruption de l'accompagnement.

Si le client a un animal domestique, pour une meilleure organisation du travail de nos intervenants et pour garantir leur sécurité, il pourra être demandé d'isoler si nécessaire, les animaux domestiques pendant toute la durée des interventions réalisées au domicile du client. Nous rappelons que la vaccination d'un animal domestique est obligatoire, et qu'en cas de morsure, la responsabilité du client est engagée.

Votre domicile étant également le lieu de travail de nos salariés et afin de protéger leur santé, nous vous demandons de ne pas fumer pendant la durée des interventions et d'aérer les pièces, si les salariés le jugent nécessaire ou d'éviter de fumer dans la même pièce que l'intervenant(e) lors de son intervention. Cette demande concerne également votre conjoint, vos enfants, et toute personne présente à votre domicile pendant les heures de présence de nos salariés.

7.3. Conditions de poursuite de l'accompagnement

La poursuite des prestations peut être conditionnée :

- à la mise en place d'aides techniques ou d'aménagements nécessaires,
- au respect des règles de sécurité,
- à un climat relationnel respectueux.

Le refus persistant de mesures indispensables à la sécurité peut conduire à une réévaluation, voire à une interruption de l'accompagnement.

7.4. Situations d'urgence et événements exceptionnels

En cas d'urgence ou de situation exceptionnelle (canicule, grand froid, crise sanitaire, événement grave), le service applique les procédures prévues afin de protéger les personnes accompagnées et les professionnels.

Urgence : En cas de porte close par exemple, et en l'absence de réponse de la part du Client ou de la personne référente, l'agence sera contrainte de faire intervenir les pompiers, dont le coût éventuel d'intervention sera à la charge du Client.

Urgence médicale : appel du médecin traitant, du médecin de garde ou du SAMU. Tout intervenant à domicile a la consigne de prévenir la famille, le médecin traitant, ou le SAMU, la Police, Gendarmerie ou les Pompiers, selon la situation (chute à domicile du client, malaise, autres signes alarmants, constat d'effraction, décès etc...). Le personnel intervenant est informé de ces consignes dès l'embauche, et un rappel de ces procédures est fait régulièrement.

Violence : des dispositions pénales en vigueur peuvent être appliquées à l'encontre du Client ou envers le service en cas de comportement répréhensible notamment en cas de violence sur autrui. Des procédures d'enquêtes administratives, de police et de justice peuvent être engagées.

8. RÉCLAMATIONS, MÉDIATION ET AMÉLIORATION CONTINUE

Toute personne accompagnée ou son représentant peut formuler une réclamation, une suggestion ou une insatisfaction.

8.1. Traitement des réclamations

Les réclamations peuvent être exprimées oralement ou par écrit auprès du référent ou de la direction. Pour en faciliter le recueil, BIEN VIVRE CHEZ SOI met également en place un QR code permettant d'accéder à un formulaire qui rentre directement la réclamation ou avis dans le logiciel Qualinéo. Les réclamations sont analysées en équipe et font l'objet d'une réponse dans des délais raisonnables.



Scanner pour donner un avis ou faire une réclamation

8.2. Médiation

En cas de désaccord persistant, la personne accompagnée peut faire appel à une personne qualifiée ou à un dispositif de médiation, conformément aux dispositions légales.

En cas de litige avec le service, le Client ou son représentant légal peut suivre la procédure suivante :

- 1/ Faire un recours auprès du dirigeant ou responsable de l'agence (demande d'entretien, courrier...)
- 2/ Faire appel à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil départemental. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur. Cette liste est annexée au livret d'accueil et affichée dans les locaux du service. Toute modification de cette liste sera portée à la connaissance du Client et/ou de son représentant légal.

3/ Recourir au service de médiation de la consommation : Conformément aux articles L612-1 à L.612-5 du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. Afin de garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation, la société adhère au service de médiation suivant (à contacter par courrier) :

ANM CONSO - 2, rue de Colmar 94300 Vincennes

Courriel : www.anm-conso.com

Vous pouvez aussi vous rendre sur le site de la plateforme européenne des Règlements des litiges en ligne

8.3. Amélioration continue de la qualité

Le service s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue reposant notamment sur :

- l'analyse des réclamations,
- les enquêtes de satisfaction,
- les retours d'expérience des professionnels et des personnes accompagnées,
- la mise en œuvre d'actions correctives et préventives.

8.4. Gestion des événements indésirables

Tout événement indésirable (incident, accident, dysfonctionnement, situation à risque) fait l'objet :

- D'un signalement interne
- D'une analyse proportionnée à la gravité
- D'un plan d'action si nécessaire
- D'un retour d'expérience auprès des équipes

9. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

Le traitement informatique respecte les conditions posées par le Règlement Général des Protections des Données – RGPD - (du 25 mai 2018 entrée en vigueur Règlement n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 visant à renforcer les droits ainsi que la protection des données à caractère personnel des personnes physiques). Les professionnels sont soumis au secret professionnel. Chacun a un droit d'information, d'accès, de modification au dossier le concernant ainsi qu'à la confidentialité de celui-ci.

Deux dossiers spécifiques sont tenus pour chaque personne :

- un dossier administratif
- un dossier informatique reprenant l'essentiel des prestations réalisées au quotidien

servant à la planification, à la facturation et à la coordination des prestations à son domicile.

Les membres du personnel ayant accès à ces dossiers sont tenus à la confidentialité des informations auxquelles ils accèdent. Dans ce cadre, la personne accueillie a le droit à s'opposer, pour des raisons légitimes, à ce que les informations nominatives la concernant fassent l'objet d'un traitement informatique. L'accès direct est réservé à la personne et/ou à son représentant légal en cas de protection juridique. Afin d'avoir accès au dossier, il convient de présenter une demande écrite ou orale au responsable de l'agence.

En conclusion

Les principes et valeurs cités, ainsi que les droits et devoirs énoncés dans le présent règlement doivent être respectés par l'ensemble des personnes accompagnées à leur domicile, des personnels intervenant à titre salarié ou stagiaire et des prestataires extérieurs.

Les obligations citées dans le présent règlement sont régulièrement rappelées et explicitées par le personnel. En cas de non-respect de ces obligations par une personne accueillie ou tout intervenant salarié ou stagiaire, une information ou un rappel du règlement sera fait à la personne concernée par la direction de l'agence.

L'admission dans le service vaut acceptation de fait du règlement de fonctionnement et implique son respect.

ANNEXE – PERIMETRE D'INTERVENTION DES INTERVENANTS À DOMICILE

Pourquoi cette annexe existe ?

Le cadre d'intervention des professionnels n'est pas une liste d'interdictions. C'est un **outil de sécurisation**.

Il permet :

- de protéger la personne accompagnée
- de protéger le professionnel
- de clarifier les limites de compétence
- d'éviter les situations à risque
- de prévenir la maltraitance involontaire
- de respecter le cadre réglementaire

Toute intervention s'inscrit dans le respect :

- du projet personnalisé
- du contrat de prestation
- des compétences professionnelles
- des règles de sécurité

IMPORTANT : PRINCIPE GÉNÉRAL DE SÉCURITÉ

En cas de doute :

- L'intervenant ne réalise pas l'acte
- Il contacte son référent/responsable
- Une réévaluation des besoins et attentes est proposée

La sécurité de tous prévaut toujours sur la demande immédiate.

PRINCIPE PROTECTION RÉCIPROQUE

Ce cadre protège :

- la personne accompagnée / le professionnel / la relation d'accompagnement

Il évite :

- la confusion des rôles
- les situations de dépendance affective
- les risques juridiques
- les malentendus



Ce que l'intervenant peut faire

Assurer la sécurité et le bien-être



Ce que l'intervenant ne peut pas faire

Éviter les situations à risque et la maltraitance

L'ASSISTANT(E) DE VIE

Accompagnement à l'autonomie

- Aide au lever, au coucher, à l'habillage
- Aide aux transferts et à la mobilité
- Aide aux fonctions d'élimination
- Accompagnement aux déplacements liés au projet d'aide
- Aide aux repas / courses / achats
- Accompagnement au lien social

Hygiène (dans le respect du cadre réglementaire)

- Aide à la toilette partielle
- Assistance à l'infirmier(ère) ou à l'aide-soignant(e) lors de soins d'hygiène.
- Petite toilette ponctuelle si nécessaire
- Bains de pieds non médicamenteux
- Rasage électrique uniquement
- Brossage des dents et/ou entretien des appareils dentaires

Aide à la prise des traitements

Uniquement si :

- les médicaments sont préparés à l'avance dans un pilier
- l'ordonnance est disponible
- l'administration ne présente pas de difficulté particulière

Le rôle consiste à :

Les actes de soins relèvent exclusivement

des médecins, des infirmiers et autres professionnels de santé (kiné, ergothérapeute, aides-soignants...).

Notamment :

- Toilette complète au lit, toilette intime avec sonde urinaire ou toilette prescrite médicalement.
- Soins de plaies, soins de bouche, suppositoires, crèmes ou pommades médicamenteuses
- Préparation de piluliers ou distribution de médicaments non préparés
- Injection, pose ou retrait de sonde urinaire ou gastrique, Changement de poche, lavement évacuateur
- Tout actes présentant un risque médical :
 - Pose ou dépose de bandes de contention
 - Manucure ou pédicure.
 - Rasage avec une lame.
 - Prise de température par voie rectale.

⚠ Limites protectrices

- présenter le traitement
- vérifier la prise
- signaler toute anomalie

Prévention et confort

- Prévention des escarres par effleurage avec crèmes non médicamenteuses (sans massage), si l'intervenant est formé.
- Pose de chaussettes ou bas de contention
- Mise de gouttes oculaires ou nasales non médicamenteuses
- Surveillance de l'état général
- Signalement de toute évolution préoccupante

Entretien du cadre de vie

- Entretien courant du linge
- Entretien des espaces de vie utilisés par la personne
- Aide à l'aménagement sécurisant du domicile

Nos professionnels interviennent dans une démarche favorisant le maintien et la stimulation de l'autonomie de la personne accompagnée, l'assistant(e) de vie assure une présence attentive contribuant à son confort, à sa sécurité et à son bien-être moral, en dehors de tout acte de soins médicaux.

L'assistant(e) de vie ne peut :

- Recevoir procuration ou argent
- Utiliser la carte bancaire du client ou chèque sans ordre ni montant
- Accepter don ou cadeau
- Réaliser des tâches hors contrat
- Intervenir pour un tiers non contractuel
- Effectuer des travaux dangereux

Les missions de l'auxiliaire de vie s'inscrivent dans l'accompagnement à l'autonomie et l'entretien courant du cadre de vie.

Les travaux d'entretien lourd ou technique (lessivage des murs, nettoyage ou rangement de caves, greniers ou garages, cirage de parquet, entretien approfondi des cuivres...) ne font pas partie de son champ d'intervention.

Toute demande hors cadre doit être signalée à un responsable.

L'ASSISTANT() MÉNAGER(ÈRE)

Mission principale :

- Maintenir un environnement propre, sain et sécurisant pour favoriser le maintien à domicile.

Interventions possibles :

- Entretien courant des pièces de vie
- Nettoyage des sols et sanitaires

- Nettoyage de caves, greniers, garages
- Travaux lourds ou dangereux
- Travaux relevant du bâtiment
- Actes relevant du maintien à domicile (toilette, lever, aide alimentaire)

- Entretien du linge (machine, repassage, rangement)
- Réfection du lit
- Préparation simple des repas
- Courses dans le cadre contractuel
- Lavage des vitres non accessibles ou présentant un danger.
- Lessives complètes réalisées à la main (ex. draps dans la baignoire).

Les travaux d'entretien lourd ou technique (lessivage des murs, nettoyage ou rangement de caves, greniers ou garages, cirage de parquet, entretien approfondi des cuivres...) ne font pas partie de son champ d'intervention.



11 avenue de la République 72400 La Ferté Bernard

02 43 71 92 88

coordination@bienvivrechezsoi72.com www.bienvivrechezsoi72.fr

