



Ville de
Guérande

Service autonomie à domicile (SAD) - Centre Communal d'Action Sociale
BP 65 101
11 rue des Saulniers
44351 Guérande
Tél. : 02 40 24 99 57
Mail : serviceautonomiedomicile@ville-guerande.fr

Médiateur de la consommation : CM2C
49, rue du Ponthieu 75008 Paris – cm2c@cm2c.net

Page : 1 / 22

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE (SAD)

PREAMBULE :

Ce règlement de fonctionnement a pour objectif de garantir les conditions indispensables à la réalisation des prestations du service ainsi qu'à l'application des conditions du Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC) dans le respect des droits et des libertés de chacun. Ils appuient sur le CASF (Code de l'Action Sociale et des Familles).

Les Aides à domicile (AAD) sont employé(e)s par le Centre Communal d'Action Sociale de Guérande (CCAS) et sont tenu(e)s de soutenir à domicile et de préserver l'autonomie de la personne accompagnée. Cette dernière n'est pas l'employeur des professionnels intervenant à son domicile.

ATTENTION, les prestations proposées par les aides à domicile n'entrent pas dans le cadre des actes prévus pour les professions médicales ou paramédicales. Cf *Annexe 1 : Limites du travail au quotidien des intervenants à domicile.*

L'équipe du SAD est à la disposition des bénéficiaires pour faciliter leur compréhension de ce règlement.

Article 1 : FONCTIONNEMENT ET ORGANISATION DU SAD

Le Service autonomie à domicile (SAD) proposé par le CCAS de Guérande intervient uniquement sur le territoire de la commune de Guérande.

Planning :

Le planning de chaque aide à domicile est établi par le service, il tient compte de l'évaluation des besoins réalisée avec le bénéficiaire ou son représentant et des plans d'aide ou de compensation déjà élaborés (APA, prestations handicap) ou définis à la demande des financeurs (CD, caisse de retraite, assurances, mutuelles, etc...).

Le planning mis en place par le SAD est garanti par un système de télégestion. Lors de la prise en charge d'un nouveau bénéficiaire, un badge de télégestion est installé à son domicile. Les AAD badgent à leur arrivée et à la fin de leur intervention au domicile du bénéficiaire. Une sonnerie alerte l'aide à domicile

et le bénéficiaire de la fin imminente de l'intervention prévue dans le planning (5 minutes avant la fin).

Si l'heure à laquelle l'AAD badge chez un bénéficiaire ne correspond pas à l'heure d'intervention prévue, le service administratif examine alors l'origine de l'anomalie et fait les ajustements nécessaires.

Toute modification des jours et horaires d'intervention doit se faire en concertation entre le bénéficiaire et le service administratif.

Cf Article 2 - DIPEC : Conditions de modification des jours et horaires d'intervention

Continuité du service :

L'aide à domicile a une amplitude de travail de 8h à 20h du lundi au dimanche et jours fériés.

Il est à noter que les heures du week-end sont réservées pour des interventions d'aide à la personne et non pour l'entretien du logement.

Des astreintes sont mises en place le week-end uniquement pour les professionnels du SAD.

Article 2 : MISE EN PLACE DU SAD ET SUIVI DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT

Le SAD préserve le droit d'expression des usagers à travers le suivi de son projet d'accompagnement personnalisé (PAP). Ce dernier est élaboré pour chaque bénéficiaire en s'appuyant sur le règlement de fonctionnement, le Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC) et le projet de service.

Mise en place :

Pour chaque nouvelle prise en charge, une évaluation à domicile est faite. Elle a pour objectif d'apporter une réponse personnalisée et adaptée.

Il appartient au bénéficiaire et à son entourage, lors de cette première évaluation, d'exprimer leurs besoins, attentes concernant les tâches à réaliser au domicile, ainsi que les souhaits concernant les sorties et activités pour l'accompagner au mieux (courses, rendez-vous médicaux, sorties culturelles, sportives...).

A travers cet échange, le SAD va pouvoir évaluer sa capacité à y répondre ou l'orienter vers des partenaires ou services compétents.

Toutes ces attentes seront formalisées dans le projet d'accompagnement personnalisé qui sera présenté au bénéficiaire, à son entourage.

Suivi et traçabilité :

Le SAD assure le suivi du projet d'accompagnement personnalisé en utilisant différents outils de travail :

- ☐ Un cahier de transmission mis en place au domicile afin de faciliter la coordination des prestations des différents intervenants (SAD, autres intervenants, entourage dont les référents familiaux) et d'assurer un suivi personnalisé et de qualité
Tout événement anormal ou toute modification relative au comportement ou à la santé du bénéficiaire doit y apparaître.
- ☐ Les retours des aides à domicile
- ☐ Les réunions de coordination avec les partenaires
- ☐ La télégestion

Le SAD effectue une réévaluation périodique en fonction de l'évolution des besoins (perte de mobilité ou d'autonomie, départ du conjoint...) et/ou attentes du bénéficiaire et de son entourage. Celle-ci s'organise dans le cadre d'une visite programmée par le SAD ou à la demande du bénéficiaire

Ces réévaluations engendrent la mise à jour du projet d'accompagnement du bénéficiaire.

Article 3 : DROITS ET OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE

Droits du bénéficiaire :

Le SAD du CCAS de Guérande garantit le respect des droits fondamentaux de la personne accompagnée à travers la Charte des droits et libertés de la personne accueillie. Cf *Annexe 2 Charte des droits et libertés de la personne accueillie*.

Obligations du bénéficiaire :

Le bénéficiaire doit réserver un bon accueil à l'aide à domicile, dans le respect et la bienveillance.

Le bénéficiaire doit respecter l'intimité de l'AAD, ses coordonnées ne lui sont donc pas fournies. Pour toute demande liée à l'intervention de l'aide à domicile, il doit contacter le SAD.

Le bénéficiaire doit mettre à disposition de l'aide à domicile produits et matériel d'entretien en bon état.

Il est demandé au bénéficiaire de regrouper ses achats et de faire effectuer ses courses à Guérande dans la mesure du possible. Le temps passé en courses est compris dans les heures de travail. Bien entendu, la somme d'argent nécessaire aux courses doit être remise à l'aide à domicile avant son départ. L'AAD doit rapporter les factures et/ou tickets de caisse justifiant de l'emploi de cette somme. Les courses peuvent être réglées par chèque accompagné de la pièce d'identité du bénéficiaire.

En aucun cas le bénéficiaire ne doit transmettre sa carte bleue ni son code secret à l'aide à domicile. D'autre part, le bénéficiaire a la possibilité, si le centre commercial le propose, d'ouvrir un compte « courses » payable au mois.

Le bénéficiaire s'engage à avertir le service de toute mise en place de caméra de surveillance à l'intérieur du domicile en respectant les conditions suivantes (référence site CNIL) :

- ☒ Les caméras doivent être installées pour la sécurité des biens et des personnes et non pour filmer en permanence les aides à domicile ;
- ☒ Les aides à domicile doivent être informé(e)s de l'installation des caméras et de leur emplacement. Les AAD doivent également savoir qui pourra visionner les images ;
- ☒ La conservation des images ne doit pas dépasser un mois, sauf cas particulier (procédure judiciaire, par exemple).

En cas d'absence prévisible du bénéficiaire, ce dernier doit prévenir le SAD, au minimum 48 heures à l'avance, faute de quoi il lui sera facturé la totalité de l'intervention prévue au tarif CCAS en vigueur. Cette règle n'est pas applicable en cas de d'hospitalisation d'urgence ou de décès.

Article 4 : DROITS ET OBLIGATIONS DES AGENTS DU SAD

Droits généraux des agents du SAD :

- A la liberté d'opinion politique, syndicale, philosophique ou religieuse,
- A la liberté d'expression,
- Au droit de grève,

- Au droit syndical,
- Au droit à la formation professionnelle tout au long de la vie,
- Au droit à rémunération après service fait,
- Au droit à congé,
- Au droit à la protection fonctionnelle,
- Au droit à la protection des auteurs de signalements.

Obligations générales des agents du SAD :

- Obligation de service : Les agents du SAD doivent respecter les horaires de travail qui leurs sont transmis par le service.
- Obligation de secret professionnel : Les agents du SAD sont tenus d'observer strictement le secret professionnel et en particulier de ne jamais répéter à un bénéficiaire ce qu'ils ont pu faire, voir ou entendre chez un autre.
- Obligation de discrétion : Les agents ont une obligation de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction.

L'intervention d'un agent au domicile d'un bénéficiaire doit rester strictement professionnelle. Il est demandé de ne pas communiquer ses coordonnées personnelles et de ne pas s'immiscer dans les affaires de famille. De même, l'agent se doit d'agir avec tact et correction.

Obligations de partenariat :

- Relations professionnelles : Quand plusieurs professionnels (aides-soignants, infirmiers...) interviennent pour permettre le soutien à domicile d'une personne, les agents du SAD doivent travailler avec eux dans un esprit d'entraide et de respect de chacun.
- Relations au sein du service : Les agents du SAD doivent veiller à harmoniser leurs interventions. Les agents ne parlent que des dossiers communs et dans le seul but d'une meilleure prise en charge de l'utilisateur.

Obligations de bientraitance des personnes accompagnées :

Les agents du CCAS de Guérande s'engagent à respecter la Charte des droits et libertés de la personne accueillie pour répondre aux obligations de bientraitance des personnes accompagnées. Cf Annexe 2 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie. Pour les accompagner, ils peuvent se référer au guide de bientraitance du service, co-construit par des aides à domicile et des bénéficiaires.

De plus, les agents s'engagent aussi à :

- ☐ Respecter le droit à l'image de la personne accompagnée, pour cela les agents doivent recueillir le choix du bénéficiaire sur son droit à l'image, le respecter et assurer la traçabilité de ce droit dans son dossier ;
- ☐ Respecter les biens des usagers.

Obligations vis-à-vis du projet d'accompagnement du bénéficiaire :

Les agents du SAD doivent être à l'écoute du bénéficiaire, de ses besoins, de ses envies. Ils doivent prendre en compte ses attentes et y apporter une réponse personnalisée.

Ils doivent favoriser et préserver son autonomie : il ne s'agit pas systématiquement de faire « à la place de », mais de « faire avec » lui.

Tenue de travail :

Les aides à domicile doivent utiliser une tenue de travail adaptée aux mesures d'hygiène, à sa sécurité ainsi qu'à celle du bénéficiaire :

- ☐ Les aides à domicile ont l'obligation d'utiliser les moyens de protection collectifs ou individuels mis à leur disposition par le service : chasuble, chaussures de travail, gants... (Cf art 5 du Règlement d'Hygiène et de Sécurité pour les personnels de la ville et du CCAS de Guérande).
- ☐ Pour éviter tous risques infectieux, chimiques ou allergiques et conformément aux prescriptions de la médecine du travail, chaque aide à domicile doit porter lors des interventions à domicile des gants jetables.

Alerte et retrait :

Si l'état de santé du bénéficiaire donne quelque inquiétude, l'aide à domicile doit aviser la famille et le Pôle Administratif du SAD et/ou le médecin traitant et/ou les pompiers. L'aide à domicile ne peut utiliser le téléphone de la personne aidée qu'en cas d'urgence.

Tout agent ayant un motif raisonnable de penser qu'une situation de travail présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé peut se retirer de son poste, comme la loi lui en donne le droit. Il doit en avertir immédiatement sa hiérarchie.

Les aides à domicile signalent également au service les problèmes d'hygiène ou de sécurité rencontrés chez les usagers : travail anormal, matériel dangereux, absence de matériel, etc... afin de faire évoluer la situation.

Il est interdit aux agents du SAD de :

- ☐ Acheter ou vendre (un objet) au bénéficiaire, un quelconque bien, mobilier ou immobilier,
- ☐ Rapporter des quantités anormales de produits pharmaceutiques non prescrits par ordonnance,
- ☐ Passer ou recevoir des communications téléphoniques d'ordre privé pendant son travail,
- ☐ Amener une personne extérieure au service ou un animal sur son lieu de travail.

Article 5 : QUESTIONS PRATIQUES

Véhicules et déplacements :

Les déplacements et accompagnements en faveur des personnes aidées doivent s'effectuer sur la Ville de Guérande dans la mesure du possible.

Si un accompagnement en dehors de Guérande s'avère nécessaire, une validation du service administrative doit être demandée et obtenue au préalable.

Ces déplacements à la demande du bénéficiaire (pour des courses, loisirs etc.) comptent dans le temps effectif de travail auprès du bénéficiaire.

Au contraire, les déplacements des AAD entre chaque bénéficiaire ne sont pas comptés dans le temps d'intervention effectif auprès du bénéficiaire, les coûts de ces déplacements sont pris en charge par le CCAS.

Clés :

L'aide à domicile ne peut pas détenir de clés du domicile d'un bénéficiaire sans autorisation écrite. En règle générale, l'aide à domicile ne doit pas se voir confier le double des clés d'accès au logement du bénéficiaire. Cependant pour faciliter l'accès au domicile de la personne aidée (si celle-ci ne peut se déplacer) et pour éviter de confier un trop grand nombre de clés, il conviendra d'utiliser une boîte à clés (prise en charge par l'utilisateur).

En cas d'impossibilité de prendre de telles dispositions, le bénéficiaire devra alors se rapprocher du CCAS pour trouver une solution adaptée au fonctionnement du service (remise de clés). Dès lors que la personne aidée souhaite confier les clés de son domicile aux agents d'intervention, elle engage sa responsabilité personnelle par la signature d'un document de décharge de responsabilité pour le service du CCAS.

Une autorisation écrite est obligatoire pour intervenir au domicile de l'utilisateur en son absence. Avant toute absence prévue de l'aide à domicile, les clés doivent être apportées au service.

Article 6 : PREVENTION ET PROTECTION

Assurance :

L'assurance en responsabilité civile souscrite par le Centre Communal d'Action Sociale va couvrir l'activité des aides à domicile auprès des bénéficiaires. En cas de dégâts occasionnés par l'agent au domicile des usagers, celui-ci doit aviser au plus tôt le service et lui transmettre une déclaration de sinistre par écrit, datée, précisant l'heure et le déroulement des faits. Cette déclaration sera signée par le bénéficiaire et par l'aide à domicile.

Violences et maltraitances :

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

Obligations en matière de signalements de situations de maltraitance : le législateur protège toute personne vulnérable contre de tels agissements et il fait obligations à quiconque en ayant eu connaissance d'en informer les autorités judiciaires ou administratives sous peine de sanctions pour « non-assistance à personne en danger ». La loi impose à chacun de ne pas se taire et d'agir face à un certain nombre de situations (voir article 434-3 et suivant du code pénal). Les personnes dénonçant les faits de violence sur autrui dont ils sont témoins bénéficient donc de mesures de protection légale.

En cas de suspicion de maltraitance, les agents du SAD, le bénéficiaire ou l'entourage du bénéficiaire peuvent solliciter le CCAS de Guérande ou appeler le **3977** numéro national de lutte contre la maltraitance. La démarche est expliquée dans le guide de bientraitance du service.

Conduites addictives :

Conformément à la législation du travail, la consommation de boissons alcoolisées et de produits stupéfiants sur le lieu de travail n'est pas autorisée. De même, il est interdit de fumer ou de vapoter au domicile d'un bénéficiaire (et de prendre une pause à cet effet sur le temps de travail effectif auprès du bénéficiaire).

La demande faite à un professionnel du SAD pour l'achat de produit licite ou non impactant l'état de santé ou l'humeur du bénéficiaire pourra faire l'objet d'un rendez-vous.

Article 7 : NON-RESPECT DU REGLEMENT

Ce Règlement est signé par le bénéficiaire ou son représentant en même temps que son DIPEC.

En cas de non-respect des articles du présent règlement, le CCAS se réserve le droit de mettre fin à la prise en charge conformément à l'article 6 du DIPEC.

Pour assurer la médiation et accompagner l'usager et lui permettre de faire valoir ses droits, il peut contacter une personne qualifiée. La liste des personnes qualifiées est accessible sur le site de la Ville www.ville-guerande.fr ou au C.C.A.S.

Prénom et NOM du signataire :

Date :

Les informations sont recueillies par le CCAS de Guérande pour permettre l'effectivité de la mise en place du service autonomie à domicile du CCAS de Guérande. La base légale du traitement est l'exécution d'une prestation dans le cadre d'un contrat. Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires suivants : Pôle Autonomie-SAD.

Les données sont conservées pendant la durée de la prise en charge et jusqu'à 10 ans.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Vous pouvez également vous opposer au traitement de vos données. Consultez le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données : dpo.guerande@cap-atlantique.fr

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

ANNEXE 1



Guide des limites du travail des aides à domicile du Service autonomie à domicile

CCAS DE GUERANDE



Sommaire

HYGIENE ET SOINS DE LA PERSONNE	10
SANTE	11
DONNEES PERSONNELLES	12
CUISINE/COURSES	14
LESSIVE/LINGE	15
ANIMAUX	15
SOLS	16
TRAVAIL EN HAUTEUR	16
MENUISERIES/FENETRES	17
MUR/PLAFOND.....	17
AUTRES BATIMENTS	18
PLOMBERIE ELECTRICITE	18
CHAUFFAGE.....	19
PORT DE CHARGES.....	19
JARDIN/POTAGER/ESPACES VERTS/BALCON/TERRASSE	20
VOITURE (et autres véhicules motorisés ou non)	20

HYGIENE ET SOINS DE LA PERSONNE

Ce que ne doit pas faire l'intervenant à domicile		Liste de solutions possibles à mettre en place par le bénéficiaire avec le soutien du service si nécessaire	
	Couper les ongles des pieds et des mains.		Faire appel à un service de pédicurie/podologue. Dans certains cas, ces soins peuvent être partiellement remboursés.
	Couper les cheveux et/ou faire une couleur ou une permanente.		Aller dans un salon de coiffure. Faire venir une coiffeuse à domicile.
	Raser avec un rasoir coupe-chou.		Mettre un rasoir électrique ou rasoir jetable à disposition de l'intervenant à domicile. Demander de l'aide à l'entourage.
	Epiler avec de la cire ou de la crème dépilatoire.		Aller en institut de beauté. Faire venir une esthéticienne à domicile.
	Effectuer une toilette « médicalisée » seule au lit.		Demander un passage infirmier ou SSIAD : Compétences infirmière.
	Effectuer une toilette intime si le bénéficiaire porte une sonde urinaire. Vider, changer une poche à urine ou un pénilex, une poche de stomie.		Demander un passage infirmier ou SSIAD : Compétences infirmière. La toilette du reste du corps (bras, visage, buste, jambes, pieds) peut être faite par une intervenante à domicile.
	Effectuer une toilette sur une peau présentant une plaie.		Demander un passage infirmier ou SSIAD : Compétences infirmière.

SANTE

Ce que ne doit pas faire l'intervenant à domicile		Liste de solutions possibles à mettre en place par le bénéficiaire avec le soutien du service si nécessaire	
	Changer un pansement d'escarre même s'il est souillé ou décollé.		Demander un passage infirmier ou SSIAD : Compétences infirmière.
	Désinfecter une plaie profonde.		Demander un passage infirmier ou SSIAD : Compétences infirmière.
	Mettre en place ou enlever une attelle ou un corset prescrit par un médecin.		Demander un passage infirmier ou SSIAD : Compétences infirmière.
	Prendre des mesures pour le renouvellement des bas de contention.		<p>Demander à être accompagné chez le pharmacien.</p> <p>Demander au pharmacien de venir prendre les mesures à domicile.</p> <p>Demander à l'infirmière ou au médecin traitant de prendre des mesures.</p>
	Mettre des bandes de contention.		Demander un passage infirmier ou SSIAD : Compétences infirmière.
	Employer des contentions sans prescription médicale (barrière de lits, sangle abdominale).		<p>Demander une prescription médicale.</p> <p>Demander la mise en place d'une demi-barrière ou d'un matériel adapté au besoin.</p>

	Préparer les médicaments.		Demander un passage infirmier ou SSIAD. Demander au pharmacien de préparer le pilulier.
	Donner des médicaments qui ne sont pas préparés dans un pilulier.		Demander un passage infirmier ou SSIAD : Compétences infirmière.
	Poser un patch sans prescription médicale.		Demander un passage infirmier ou SSIAD : Compétences infirmière.
	Vérifier la glycémie.		Demander un passage infirmier ou SSIAD : Compétences infirmière.
	Mettre des gouttes dans les yeux en l'absence de prescription médicale.		Demander une prescription à son médecin.

DONNEES PERSONNELLES

Ce que ne doit pas faire l'intervenant à domicile	Liste de solutions possibles à mettre en place par le bénéficiaire avec le soutien du service si nécessaire
 Gérer l'argent du bénéficiaire (avoir une procuration, retirer de l'argent, garder en dépôt gestion...).	 Demander de l'aide à l'entourage. Trouver un accompagnement adapté (assistante sociale, service spécialisé...).

	<p>Utiliser la carte bancaire du bénéficiaire.</p>		<p>Payer en espèces.</p> <p>Créer un compte au nom du bénéficiaire dans son supermarché.</p> <p>Réaliser les achats en ligne soit pour les récupérer en drive, soit se les faire livrer.</p> <p>Utiliser une carte prépayée (portemonnaie électronique).</p> <p>Dans tous les cas l'entourage a un rôle à jouer.</p> <p>Si une mesure de protection (tutelle, curatelle) est en place, il est nécessaire d'évaluer la fréquence des modalités de versements.</p>
	<p>Faire une avance d'argent.</p>		<p>Demander de l'aide à l'entourage.</p>
	<p>Gérer des objets de valeur et/ou bijoux.</p>		<p>Demander de l'aide à l'entourage.</p>
	<p>Donner ses coordonnées personnelles (portable, adresse) et/ou les transmettre à des tiers (hôpital, téléassistance...).</p>		<p>Contacteur son entourage ou le service d'aide à domicile.</p>
	<p>Remplir la déclaration d'impôts du bénéficiaire.</p>		<p>Demander de l'aide à l'entourage.</p> <p>Se faire aider, prendre RDV avec le service des impôts (en ligne ou par téléphone avec le numéro des finances publiques qui est indiqué sur la déclaration des revenus). Il est possible de prendre RDV</p>

			physiquement ou de demander à être rappelé. Se rendre à la Maison France Service de Saint-Lyphard. Contacter le banquier.
	Traiter des documents confidentiels.		Demander de l'aide à l'entourage. Trouver un accompagnement adapté (assistante sociale, service spécialisé).
	Être en possession des clés du domicile sans autorisation écrite.		Être présent pour ouvrir la porte Installer un boîtier à clé

CUISINE/COURSES

Ce que ne doit pas faire l'intervenant à domicile		Liste de solutions possibles à mettre en place par le bénéficiaire avec le soutien du service si nécessaire	
	Faire des conserves.		Demander de l'aide à l'entourage (famille, amis, voisins).
	Acheter de l'alcool en quantité importante en l'absence du bénéficiaire et/ou si contre-indication médicale.		Demander de l'aide à l'entourage (famille, amis, voisins).
	Cuisiner pour des invités, nettoyer leur vaisselle, servir des invités à table.		Demander de l'aide à l'entourage (famille, voisins, amis). Solliciter la structure d'aide à domicile pour une prestation complémentaire à charge du bénéficiaire.

LESSIVE/LINGE

Ce que ne doit pas faire l'intervenant à domicile		Liste de solutions possibles à mettre en place par le bénéficiaire avec le soutien du service si nécessaire	
	Effectuer la lessive à la main et l'essorer.		<p>S'équiper d'une machine à laver si ce n'est pas le cas.</p> <p>Demander à l'entourage de s'occuper du linge.</p> <p>Emmener le linge en laverie/pressing (peut être pris sur le temps de l'intervention).</p>
	Laver/Repasser des vêtements n'appartenant au couple.		<p>Demander à l'entourage de s'occuper du linge.</p>

ANIMAUX

Ce que ne doit pas faire l'intervenant à domicile		Liste de solutions possibles à mettre en place par le bénéficiaire avec le soutien du service si nécessaire	
	Couper les ongles des pattes, toiletter l'animal.		<p>Faire appel à un toiletteur.</p>
	S'occuper de l'animal domestique si le bénéficiaire en est capable (nourrir l'animal, faire sa litière...).		<p>Gestion par le bénéficiaires'il est en capacité.</p> <p>Solliciter l'aide de l'entourage (famille, amis,voisins).</p> <p>Faire appel à un professionnel spécialisé.</p>

	<p>Gérer des animaux non domestiques.</p>		<p>Demander à l'entourage (famille, amis, voisins).</p>
	<p>Nettoyer le domicile infesté de nuisible (rats, blattes, souris, puces, cafards...).</p>		<p>Faire appel à un professionnel.</p>

SOLS

<p>Ce que ne doit pas faire l'intervenant à domicile</p>		<p>Liste de solutions possibles à mettre en place par le bénéficiaire avec le soutien du service si nécessaire</p>	
	<p>Lessiver, décaper terrasse ou balcon.</p>		<p>Demander de l'aide à l'entourage (famille, voisins, amis). Faire appel à un professionnel.</p>
	<p>Décaper, cirer le parquet.</p>		<p>Demander de l'aide à l'entourage (famille, voisins, amis). Faire appel à un professionnel.</p>

TRAVAIL EN HAUTEUR

<p>Ce que ne doit pas faire l'intervenant à domicile</p>		<p>Liste de solutions possibles à mettre en place par le bénéficiaire avec le soutien du service si nécessaire</p>	
	<p>Effectuer une tâche quand cela nécessite de monter à une hauteur supérieure à la hauteur du genou.</p>		<p>S'équiper d'un manche télescopique avec mouilleur et raclette pour nettoyer les vitres. Faire appel à une entreprise spécialisées si les fenêtre sont à plus de 3 mètres.</p>

MENUISERIES/FENETRES

Ce que ne doit pas faire l'intervenant à domicile		Liste de solutions possibles à mettre en place par le bénéficiaire avec le soutien du service si nécessaire	
	Lessiver les fenètre, baies, véranda ou volets.		Demander de l'aide à l'entourage (famille, voisins, amis). Faire appel à une entreprise de nettoyage ou multi-services.
	Peindre les fenètre, baies, véranda ou volets.		Demander de l'aide à l'entourage (famille, voisins, amis). Faire appel à un professionnels.

MUR/PLAFOND

Ce que ne doit pas faire l'intervenant à domicile		Liste de solutions possibles à mettre en place par le bénéficiaire avec le soutien du service si nécessaire	
	Lessiver mur et plafond.		Demander de l'aide à l'entourage (famille, voisins, amis). Faire appel à un professionnel.
	Peindre, tapisser murs, plafonds, volets, portes...		Demander de l'aide à l'entourage (famille, voisins, amis). Faire appel à un professionnel.

AUTRES BATIMENTS

Ce que ne doit pas faire l'intervenant à domicile		Liste de solutions possibles à mettre en place par le bénéficiaire avec le soutien du service si nécessaire	
	<p>Nettoyer, ranger la cave, le garage, le grenier, abri de jardin, appentis...</p>		<p>Demander de l'aide à l'entourage (famille, voisins, amis).</p> <p>Faire appel à une entreprise multi-services.</p>

PLOMBERIE ELECTRICITE

Ce que ne doit pas faire l'intervenant à domicile		Liste de solutions possibles à mettre en place par le bénéficiaire avec le soutien du service si nécessaire	
	<p>Intervenir sur le circuit électrique.</p>		<p>Demander de l'aide à l'entourage (famille, voisins, amis).</p> <p>Faire appel à un électricien.</p>
	<p>Changer une ampoule d'un luminaire en hauteur sauf matériel adéquat et respect des mesures de sécurité.</p>		<p>Demander de l'aide à l'entourage (famille, voisins, amis).</p> <p>Si personne isolée faire appel à une entreprise multi-service.</p>
	<p>Intervenir sur la tuyauterie.</p>		<p>Demander de l'aide à l'entourage (famille, voisins, amis).</p> <p>Faire appel à un plombier.</p>

CHAUFFAGE

Ce que ne doit pas faire l'intervenant à domicile		Liste de solutions possibles à mettre en place par le bénéficiaire avec le soutien du service si nécessaire	
	Entreposer, rentrer du bois en grande quantité.		Demander de l'aide à l'entourage (famille, voisins, amis).
	Intervenir sur le système de chauffage.		Demander de l'aide à l'entourage (famille, voisins, amis).

PORT DE CHARGES

Ce que ne doit pas faire l'intervenant à domicile		Liste de solutions possibles à mettre en place par le bénéficiaire avec le soutien du service si nécessaire	
	Déplacer ou porter des charges supérieures à 10Kg.		Demander de l'aide à l'entourage (famille, voisins, amis). Faire appel à une association.
	Participer à l'emménagement, déménagement.		Demander de l'aide à l'entourage (famille, voisins, amis). Faire appel à une société de déménagement.
	Déplacer, changer une bouteille de gaz.		Demander de l'aide à l'entourage (famille, voisins, amis). Faire appel à une association.

JARDIN/POTAGER/ESPACES VERTS/BALCON/TERRASSE

Ce que ne doit pas faire l'intervenant à domicile		Liste de solutions possibles à mettre en place par le bénéficiaire avec le soutien du service si nécessaire	
	<p>Tailler la haie, arracher le lierre, tondre la pelouse, désherber bêcher, cultiver, récolter, entreposer ... Arroser le potager, fleurs du jardin.</p>		<p>Demander de l'aide à l'entourage (famille, voisins, amis).</p> <p>Faire appel à un professionnel spécialisé dans l'entretien des espaces verts.</p>

VOITURE (et autres véhicules motorisés ou non)

Ce que ne doit pas faire l'intervenant à domicile		Liste de solutions possibles à mettre en place par le bénéficiaire avec le soutien du service si nécessaire	
	<p>Véhiculer d'autres personnes (famille, amis ...) que le bénéficiaire.</p>		<p>Utiliser les transports en commun.</p> <p>Faire appel à un taxi.</p>
	<p>Transport à la déchetterie des objets...</p>		<p>Faire appel à une association d'insertion ou un professionnel.</p>

Annexe 2 - CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

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'exercer 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 personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la 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.

Article 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.
Hors 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.