



# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT *Domicile & Services*

*DOMICILE & SERVICES*  
*Service d'Aide et de Soins Infirmiers à Domicile*

*Antenne de Saint-Maur*  
*3, impasse de l'Abbaye*  
*94106 SAINT-MAUR-DES-FOSSES Cedex*  
**☎** : 01.55.12.17.37 (Répondeur 24h sur 24)  
Fax : 01.42.83.53.96  
*ssiadvillecresnes@abcd94.fr*

*Antenne du Plateau Briard*  
*5, rue d'Yerres*  
*94440 VILLECRESNES*  
**☎** : 01.45.95.78.35  
Mail :

Sommaire :

<b>PRESENTATION DE DOMICILE &amp; SERVICES :</b> .....	4
<b>PARTIE 1 :</b> .....	6
<b>Droits et engagements de chacun</b> .....	6
I. Engagement du Service pour assurer des soins de qualité .....	7
II. Engagement du bénéficiaire .....	7
III. Participation des usagers au fonctionnement du service.....	8
IV. Cartes professionnelles .....	8
V. Procédures d'urgence et recommandations .....	8
VI. Conditions de résiliation du Document Individuel d'Accompagnement (DIAC) .....	9
VII. Droits et libertés .....	10
A. Les Valeurs Fondamentales.....	10
B. Concertation, recours et médiation.....	10
C. Déontologie .....	11
VIII. Relations avec la famille et les aidants .....	12
IX. Prévention de la violence et de la maltraitance .....	12
X. Sécurité des personnes et des biens, responsabilités et assurances .....	13
A. Sécurité des personnes/responsabilité .....	13
B. Remises des clefs.....	13
C. Biens et valeurs personnels.....	13
D. Assurances.....	13
<b>PARTIE 2 :</b> .....	14
<b>Règlement de fonctionnement du SSIAD (Service de Soins Infirmiers A Domicile)</b> .....	14
I. PROJET ET MISSIONS DU SERVICE .....	15
II. FONCTIONNEMENT DU SERVICE.....	16
II.1. Engagement du service et du bénéficiaire .....	16
A. Engagement du service .....	16
B. Engagement du bénéficiaire .....	16
II.2. Personnes accompagnées .....	17
II.3. Financement du service.....	17
II.4. Début d'accompagnement dans le service .....	17
II.5. Document Individuel d'Accompagnement (DIAC).....	17
II.6. Les professionnels paramédicaux .....	18
A. Les infirmiers : .....	18
B. Les pédicures :.....	18
II.7 Dossier du client et droit d'accès .....	18
<b>PARTIE 3 :</b> .....	19
<b>Règlement de fonctionnement du SAD (Service d'Aide à Domicile)</b> .....	19
I. PROJET ET MISSIONS DU SERVICE D'AIDE .....	20
II. FONCTIONNEMENT DU SERVICE.....	21
II.1. Engagement du service et du bénéficiaire .....	21
A. Engagement du service .....	21
B. Engagement du bénéficiaire. ....	21
II.2. Personnes accompagnées .....	21
II.3. Financement des prestations du service.....	21



II.4. Admission dans le service.....	22
II.5. Document Individuel d'Accompagnement (DIAC).....	22
II.6. Modification du Document Individuel d'ACcompagnement (DIAC) et arrêts temporaires .....	22

Le présent document s'adresse aux clients, aux acteurs et aux partenaires de Domicile & Services (Service de Soins Infirmiers à Domicile et Services d'Aide à Domicile).

Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du service dans le respect des droits et des libertés de chacun.

Il a été adopté par le conseil d'administration du service le  
26/05/2014

Il est valable pour une durée de 5 ans.

Il est remis et à disposition de toute personne accompagnées/et/ou de son représentant légal avec le livret d'accueil.

Il est remis également remis aux professionnels libéraux ayant signés une convention avec le service.







# **PARTIE 1 :**

## **Droits et engagements de chacun**



## **I. Engagement du Service pour assurer des soins de qualité**

**Le service est engagé dans une démarche qualité déclinée dans le manuel qualité consultable à l'accueil du service.**

Le service n'intervient qu'avec le consentement de la personne accompagnée.

Le service s'engage à rédiger un projet d'intervention individualisé, (descriptifs des soins ou des prestations, des jours et des horaires de passages, des objectifs de l'accompagnement) en prenant en compte les besoins et les choix de la personne et les possibilités du service.

Le service s'engage à assurer la continuité des prestations dans la mesure du possible.

Un cadre des résidences ABCD est de garde chaque soir et est doublé par un cadre de santé le week-end.

Chaque membre du personnel du service s'est engagé à respecter la politique qualité du service.

Le personnel du service est soumis au secret professionnel et à l'obligation de réserve des fonctionnaires.

Il ne reçoit aucune rémunération, pourboire ou gratification de la personne accompagnée.

Le personnel n'est pas habilité à accompagner pendant ses heures de travail, la personne bénéficiaire dans son véhicule personnel ou dans celui de celle-ci.

Le service propose des formations au personnel en rapport avec la spécificité du travail à domicile.

Le service accueille des stagiaires qui accompagnent le personnel avec l'accord du client.

La santé du personnel est suivie une fois par an par la médecine du travail.

## **II. Engagement du bénéficiaire**

**La personne accompagnée s'engage :**

- À respecter le projet d'intervention individualisé, (descriptifs des soins ou des prestations, des jours et des horaires de passages).



- À respecter le personnel intervenant à son domicile et proscrire tout comportement intolérable tel que cris, injures, propos discriminatoires, menaces, intimidations, violence physique ou verbale, attitude ou gestes déplacés.), En user à l'encontre d'un professionnel du Service est passible de sanctions prévues aux articles 433-3 et 433-5 du Code Pénal dont la qualification serait aggravée s'agissant d'un agent public.
- À enfermer, si nécessaire, ses animaux domestiques pendant l'exécution des soins.
- A s'abstenir de fumer en présence de l'intervenant
- À maintenir son lieu de vie dans des conditions d'hygiène correctes.
- À fournir le petit matériel d'hygiène pour le personnel (savon liquide, papier essuie-tout, sac poubelle...).
- S'engage à prévenir tout changement de situation.

### **III. Participation des usagers au fonctionnement du service**

Un questionnaire de premier contact est déposé par le cadre coordinateur le jour de l'évaluation pour mesurer la satisfaction du client quant à l'accueil et aux premiers contacts avec le service.

Un questionnaire est envoyé chaque année pour mesurer la satisfaction des clients quant à l'accompagnement du service.

Un questionnaire de fin d'accompagnement est envoyé au terme de l'accompagnement.

Le client ou ses aidants peuvent à tout moment saisir la responsable du service ou ses adjoints pour poser des questions sur l'accompagnement de la personne, ou évoquer une difficulté, problème, un comportement inadapté.

### **IV. Cartes professionnelles**

Chaque membre de l'équipe (y compris les vacataires et les intérimaires) possède une carte professionnelle qui peut être présentée sur demande du client.

### **V. Procédures d'urgence et recommandations**

Le personnel, en cas d'urgence, est autorisé à prendre les décisions nécessaires à la sécurité de la personne accompagnée.

Chaque agent est en possession :



- ⇒ De la liste des personnes à prévenir en cas d'urgence, famille et médecin traitant.
- ⇒ De procédures à appliquer en cas d'urgence, rédigées dans le cadre de la démarche qualité engagée par le service et actualisées en fonction de l'évolution des recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

## **VI. Conditions de résiliation du Document Individuel d'Accompagnement (DIAC)**

(Article D.IV relatif au DIAC)

### **a. Arrêt temporaire**

Le client qui désire s'absenter de son domicile et de ce fait interrompre temporairement la prestation doit le faire savoir au plus vite au service et au minimum quinze jours avant son départ lorsqu'il s'agit de congés, la veille pour annuler un passage.

### **b. Résiliation à l'initiative du client**

Le bénéficiaire peut mettre fin à l'accompagnement à tout moment ; l'arrêt prendra effet huit jours après qu'il en ait informé le service. Un rendez-vous sera alors pris au domicile du client pour lui faire signer sa décision de fin d'accompagnement et lui remettre un questionnaire annuel de satisfaction.

### **c. Résiliation à l'initiative du service**

En cas de modification des besoins du bénéficiaire, l'accompagnement pourra être interrompu si les moyens à mettre en œuvre pour assurer en toute sécurité un accompagnement au domicile, ne sont plus en adéquation avec les possibilités du service.

Le service également est en droit de résilier le DIAC aux conditions suivantes :

- ⇒ Non-respect du DIAC.
- ⇒ Non-respect du règlement de fonctionnement.
- ⇒ Non-respect délibéré du personnel (article 433-3 et 433-5 du code pénal)

La décision est prise par le directeur du service. Le service fera part des motifs de sa décision au médecin traitant, à la personne ou à son représentant légal.

### **d. Modification du Document Individuel d'Accompagnement (DIAC) et arrêts temporaires**

Les changements des termes initiaux du DIAC, en particulier le projet de soins personnalisé doit faire l'objet d'une réévaluation des besoins de la personne



accompagnée et entraîne la rédaction d'un avenant ou de modifications conclues ou élaborées dans les mêmes conditions (article D.VII relatif au DIAC).

La réévaluation des besoins doit être effectuée au moins une fois par an et autant de fois que l'état de santé de la personne accompagnée le nécessite.

**A noter que toute hospitalisation supérieure à une journée, interrompt la prise en charge par l'assurance maladie et par notre service.**

En fonction des disponibilités du service et pour toute hospitalisation supérieure à **huit jours**, une évaluation des besoins de la personne avant un retour au domicile détermine l'accord ou le refus d'un nouvel accompagnement.

## VII. Droits et libertés

### A. Les Valeurs Fondamentales

Les valeurs fondamentales du service sont :

- **Le respect**
- **La liberté/l'autonomie**
- **Le plaisir/le partage**

Le service respecte les libertés fondamentales du client.

Elles sont les suivantes :

- respect de la dignité et de l'intégrité ;
- respect de la vie privée ;
- respect du lieu de vie ;
- liberté d'opinion ;
- liberté de culte ;
- droit à l'information ;

De même, le client se doit de respecter :

- les salariés du service ;
- les professionnels ayant signé une convention avec le service ;
- les professionnels de l'aide à domicile ;

### B. Concertation, recours et médiation

Un recueil de satisfaction des clients en relation avec l'accueil est effectué huit jours après le début de l'intervention et un recueil concernant l'accompagnement une fois par an sous forme d'enquête de satisfaction.

Le service est engagé dans une démarche d'évaluation de la qualité des prestations qu'il délivre.



La direction, ou son représentant, est à l'écoute des clients souhaitant faire entendre une remarque, par téléphone, par écrit ou au cours d'un rendez-vous au cours duquel le client peut être accompagné de la personne de son choix.

Le service s'engage à donner une réponse la plus adaptée possible dans les meilleurs délais et au maximum 15 jours après la réclamation.

Le numéro de téléphone du service est indiqué dans le livret d'accueil.

### **Notion de « Personnes qualifiées » :**

Les personnes qualifiées ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue à d'éventuels conflits entre les clients et le service. Elles ont été instituées par la loi du 2 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003, et sont nommées conjointement par le préfet et le président du conseil général.

Les coordonnées de ces médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir seront communiquées dès leur nomination par les autorités compétentes.

## **C. Déontologie**

Le service considère chaque client comme un citoyen à part entière, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

Le service a pour principes :

a) **Une attitude générale de respect** impliquant réserve et discrétion, pour tout membre du service et à tout moment de la prestation du service.

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du client :

- le respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;
- le respect de ses biens ;
- le respect de son espace de vie privée, de son intimité ;
- le respect de sa culture et de son choix de vie

Elle se réfère aux textes applicables.

b) **Une intervention « individualisée »** selon une approche globale de la personne et un principe d'ajustement continue de la prestation aux besoins et attentes de la personne.

Pour offrir en permanence un service adapté à la demande du client, le service s'engage à veiller à une évaluation des besoins exprimés, voire latents, à proposer une offre élaborée avec le client et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels.

Elle assure ainsi la transparence de son action pour le client. Elle peut proposer ses services aux personnes en situation de précarité sociale, d'urgence, d'isolement, même si elles n'en font pas la demande directement. Dans tous les cas, elle veillera à limiter son offre à leurs besoins.

Le service est attentif aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes.



Elle veille à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire selon des dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

Le service utilise la méthodologie professionnelle adaptée au client : faire à la place du client, l'aider à faire, lui apprendre à faire, etc.

**c) Une relation quadrangulaire** qui protège le cas échéant, le client et l'intervenant.

Il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service, son aidant principal, celle qui réalise la prestation et un « référent » qui représente le service (la responsable du service ou son adjointe).

Le caractère quadrangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- une fonction de protection du client, par le référent et par l'aidant principal face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaites ;
- une fonction de protection de l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

## **VIII. Relations avec la famille et les aidants**

Pendant la durée de l'accompagnement, la communication avec la famille ou les aidants, selon la volonté du client, doit s'instaurer afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

La participation de la famille, lorsqu'elle existe, est en effet indispensable dans le processus d'aide à domicile d'une personne.

Le rôle du service n'est pas de se substituer à la famille mais d'accompagner celle-ci.

Toute constatation de modification dans l'état de santé, physique ou mentale, du client doit être signalée le plus rapidement possible au service ou à la famille, ceci afin de réajuster l'accompagnement.

## **IX. Prévention de la violence et de la maltraitance**

La direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence dont elle pourrait avoir connaissance.

Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins ou informés dans l'exercice de leurs fonctions (art 434-3 du code pénal). Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur (circulaire n° 265-2002 du 30/04/02).



Le service est particulièrement attentif à la prévention de la maltraitance, et se réfère aux recommandations de l'Agence Nationale de l'Evaluation de la qualité des Etablissements et Services sociaux et Médico-sociaux (ANESM).

## **X. Sécurité des personnes et des biens, responsabilités et assurances**

### **A. Sécurité des personnes/responsabilité**

Le service met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer la sécurité des clients à leur domicile.

Cependant, le service se refuse à prendre des mesures qui pourraient sembler sécuritaires mais qui représenteraient une atteinte inacceptable aux libertés individuelles

(ex : enfermement à clefs d'une personne désorientée, pose de barrières de sécurité sans prescription médicale...).

### **B. Remises des clefs**

Exceptionnellement le service peut accepter que le client lui fasse une demande par écrit et lui confie un jeu de clefs pour accéder au logement de celui-ci, à condition que le client s'engage à ne pas mettre en cause la responsabilité du service en cas de perte ou d'effraction.

Les clefs confiées sont rangées dans un coffre et identifiées à l'aide d'un code.

### **C. Biens et valeurs personnels**

Le service travaille dans un climat de confiance avec le client. Toutefois, en cas de vol, le client ou sa famille doit porter plainte auprès des services de police.

Le service s'engage à aider à la clarification de l'enquête et à ne prendre aucune mesure de rétorsion envers le plaignant.

Toute plainte infondée peut être sanctionnée par les tribunaux dans le cadre des textes en vigueur.

### **D. Assurances**

Le service est assuré pour l'exercice de ses activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur.



**PARTIE 2 :**

**Règlement de fonctionnement du SSIAD  
(Service de Soins Infirmiers A Domicile)**

Autorisation 01/07/2013  
Délivré par l'ARS d'Ile de France



## I. PROJET ET MISSIONS DU SERVICE

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile, Domicile & Services, a pour mission d'assurer des soins techniques, relationnels, de confort et de soutien au domicile d'une personne âgée ou handicapée, dans le respect de ses habitudes de vie.

Le service assure des soins infirmiers, pansements, préparation de piluliers, distribution de médicaments, surveillance, sur prescription médicale.

Le service assure des soins de pédicurie pour les clients accompagnés.

Le service s'emploie, dans l'ensemble des actions qu'il met en œuvre, à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible de chacun des clients.

Dans cet esprit, le personnel aide les clients à accomplir les gestes essentiels pour leurs besoins d'hygiène, plutôt que de se substituer à eux et de « faire à leur place ».

Le service s'est donné pour objectif de permettre aux clients de demeurer à leur domicile, en toute sécurité, en partenariat avec les autres acteurs de l'aide à domicile, en fonction de leur choix.

Le client se voit proposer un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins.

Son consentement éclairé est à chaque fois recherché en l'informant, par tous les moyens mis à la disposition du service et adaptés à la situation, des conditions et des conséquences de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

Le client peut désigner par écrit une personne de confiance (art. L 1111-6 du code de la santé publique). La personne de confiance sera consultée au cas où le client ne peut exprimer sa volonté et recevoir toute l'information nécessaire. La désignation est révocable à tout moment.

La confidentialité des données relatives au client est garantie dans le respect de la réglementation en vigueur.

En particulier la consultation du dossier de soins est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical selon une procédure définie.



## II. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

### II.1. Engagement du service et du bénéficiaire

#### A. Engagement du service

Il assure une continuité des soins 7 jours sur 7 par roulement des membres du personnel et un accueil par la présence de la secrétaire du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 sans interruption.

Un répondeur téléphonique est branché en dehors des horaires d'accueil. Les messages sont consultés tous les matins à l'arrivée des aides-soignants et plusieurs fois dans la journée, le matin et le soir pendant les week-end et jours fériés.

Le service emploie du personnel diplômé : (Aide-soignant et Assistante de soins en gérontologie, Infirmier Diplômé d'Etat, Psychologue, Psychomotricienne,...).

Le service a souscrit une assurance en cas de dégradation au domicile de la personne accompagnée, s'il est avéré que le personnel en est responsable.

#### B. Engagement du bénéficiaire

Le demandeur doit renvoyer la demande d'accompagnement par le service dûment remplie (partie administrative et partie médicale) pour pouvoir être inscrit sur la liste d'attente du service.

Une exception peut-être faite lorsque la personne n'est pas en capacité de remplir la demande ou que l'état de la personne nécessite une intervention urgente.

Lorsqu'un nouveau dossier est considéré urgent par le service ou bien que les professionnels du secteur de l'aide à la personne le sollicitent particulièrement pour une personne en danger, le cadre coordinateur, l'adjointe et/ou l'infirmière peuvent être amenées à évaluer en priorité les besoins de cette personne et de modifier la procédure pour répondre à l'urgence de la situation.

La personne accompagnée s'engage en plus des dispositions énoncées en première partie à :

- Employer pour les soins infirmiers ou de pédicure, les professionnels inscrits sur la liste fournie par le service.
- Fournir le matériel nécessaire à son maintien à domicile et à la sécurité du personnel en fonction de l'évolution de son état de santé (produits et objets d'hygiène, linge de corps et de maison propres, lit médicalisé ..., voir dans Document Individuel d'Accompagnement).



- -A maintenir en bon état de marche le matériel installé par ses soins au domicile (lit médicalisé, lève personne, fauteuils roulant...)
- S'assurer du bon fonctionnement du matériel médicalisé auprès de son prestataire (maintenance, sécurité)

## **II.2. Personnes accompagnées**

Le service accompagne des personnes âgées de plus de 60 ans en perte d'autonomie, des personnes handicapées ou des personnes atteintes de maladie d'Alzheimer diagnostiquées.

Le service est autorisé à intervenir sur les communes de Bonneuil-sur-Marne, Créteil, Joinville-le-Pont, Nogent-sur-Marne, Saint-Maur-des-Fossés d'une part et d'autre part, Boissy Saint Léger, Mandres les roses, Marolles en Brie, Périgny sur Yerres, Santeny et Villecresnes.

## **II.3. Financement du service**

Le budget du service est fixé annuellement par l'ARS Ile de France. Le client ne supporte pas le coût de la prestation, celui-ci étant intégralement pris en charge par l'assurance maladie. Les honoraires des professionnels paramédicaux qui travaillent en convention avec le service (infirmiers et pédicures) sont supportés par le budget de fonctionnement du service.

## **II.4. Début d'accompagnement dans le service**

Un dossier de demande d'accompagnement est adressé par courrier après appel téléphonique. On peut venir le chercher au bureau du service. Il doit être intégralement renseigné pour être examiné.

Lorsque le dossier d'accompagnement est complet et que les moyens du service le permettent, le cadre coordinateur prend rendez-vous avec la personne ou ses aidants pour effectuer une évaluation de ses besoins à son domicile.

La demande dûment remplie pourra être mise sur liste d'attente lorsque le service ne sera pas en mesure de répondre immédiatement à la demande.

## **II.5. Document Individuel d'Accompagnement (DIAC)**

Une évaluation des besoins du client est réalisée par l'adjointe de coordination et/ou de l'infirmier. Un plan de soins personnalisé est élaboré avec le bénéficiaire. Il est révisable tous les ans, et autant de fois que son l'état de santé nécessite.

Le DIAC est signé par le client ou son représentant légal et par le directeur, qui s'engage à en respecter les termes.



## II.6. Les professionnels paramédicaux

Lorsqu'il ne peut les réaliser lui-même, le service peut être amené à faire intervenir des professionnels paramédicaux au domicile du client. Ceux-ci doivent avoir signé une convention avec le service et se sont engagés à respecter la démarche qualité du service.

### A. Les infirmiers :

Ils interviennent pour permettre une continuité des soins (jours fériés, week-end, amplitude horaire...) ou en cas d'urgence. Dans ce cas une liste des infirmiers ayant signé une convention avec le service est à la disposition du client dans le dossier de soins du domicile.

### B. Les pédicures :

Le service assure la prise en charge financière des interventions de pédicurie, dans le cadre d'une procédure décrite dans le DIAC.

## II.7 Dossier du client et droit d'accès

Pour assurer un bon accompagnement, les informations sont écrites sur deux documents différents :

1°) Un dossier qui est conservé au bureau du service dans une armoire fermée à clefs et seulement accessible à des personnes définies : personnel du service, médecin traitant, client ou son représentant légal.

2°) Un classeur de liaison qui reste au domicile de la personne. Ce classeur est sous la responsabilité du client ou de son représentant légal. Il peut être consulté par toute personne autorisée par le client. Il est toutefois demandé au client de ranger ce dossier pour respecter la confidentialité qu'il souhaite maintenir.

Conformément à la loi du 4 Mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité de la prise en charge, le client a accès aux informations contenues dans son dossier, soit directement, par la personne désignée comme interlocutrice soit par écrit.

La demande doit être faite par écrit accompagnée d'une copie de la pièce d'identité du demandeur au directeur du service.

Le client peut consulter gratuitement son dossier sur place, soit demander la remise de copies des documents. Les frais de reproduction et d'envoi seront à sa charge.



**PARTIE 3 :**

**Règlement de fonctionnement du SAD**

**(Service d'Aide à Domicile)**

Agrément qualité N/100694/P/094/Q/053 du 10 Juin 2010

Délivré par la UT 94

Immeuble le Pascal B

Avenue du Général de Gaulle

CS 943

94046 Créteil cedex

01.49.56.29.08



## I. PROJET ET MISSIONS DU SERVICE D'AIDE

De par son agrément qualité Domicile & Services a pour mission d'assurer les tâches listées ci-dessous :

Services	Détails
Assistance aux personnes âgées de 60 ans et plus Assistance aux personnes handicapées	Actes essentiels de la vie quotidienne (aide au lever/coucher, habillage, à l'alimentation, visites, temps de convivialité, accompagnement dans les sorties, adaptation aux capacités d'autonomie dans l'environnement de vie ...)
Garde itinérante de nuit	Présence de nuit auprès des personnes, confort physique et moral
Aide à la mobilité et aux transports	Déplacements domicile / médecin / loisirs / travail
Soins d'esthétique à domicile	
Soins et promenade d'animaux domestiques	Sortie, préparation de nourriture, change de litière...
Entretien de la maison	Entretien des sols, poussières
Entretien du linge	Lavage, repassage
Préparation des repas y compris le temps passé aux commissions	Courses, cuisine à domicile
Livraison de courses à domicile	Courses diverses : courses alimentaires, médicaments, livres, journaux, documents administratifs...
Petits travaux de jardinage	Entretien du jardin, taille des haies et des arbres, débroussaillage ...
Petit bricolage « Hommes toutes mains »	Pose d'une étagère, accrocher un cadre, pose de rideaux, pose d'un luminaire, changement d'une ampoule ...
Maintenance, entretien et vigilance temporaire de la résidence principale et secondaire	Pendant votre absence : ouverture et fermeture des fenêtres, des volets, arrosage, entretien des plantes, relève du courrier...
Assistance administrative	Appui et aide à la rédaction de courrier, aide au classement, à la constitution de dossiers...
Assistance informatique et Internet à domicile	Installation et mise en service à domicile de matériels et logiciels informatiques, maintenance logicielle à domicile, initiation ou formation au fonctionnement du matériel (sauf audio, photo et vidéos numériques).

Le service s'est donné pour objectif de permettre aux clients de demeurer à leur domicile, en partenariat avec les autres acteurs de l'aide et des soins à domicile, en fonction de leur choix.

Le client se voit proposer un accompagnement individualisé adapté à ses besoins et à ses choix.

Son consentement éclairé est à chaque fois recherché en l'informant, par tous les moyens mis à la disposition du service et adaptés à la situation, des conditions et des conséquences de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

Le client peut désigner par écrit une personne de confiance (art. L 1111-6 du code de la santé publique). La personne de confiance sera consultée au cas où le client ne peut exprimer sa volonté et recevoir toute l'information nécessaire. La désignation est révocable à tout moment.



## **II.FONCTIONNEMENT DU SERVICE**

### **II.1. Engagement du service et du bénéficiaire**

#### **A. Engagement du service**

Il assure une continuité des prestations 7 jours sur 7 par roulement des membres du personnel et un accueil par la présence de la secrétaire du lundi au vendredi de 8h30 à 13h00 et de 14h00 à 18h.

Un répondeur téléphonique est branché en dehors des horaires d'accueil. Les messages sont consultés tous les matins à l'arrivée du personnel et plusieurs fois dans la journée, le matin et le soir pendant les week-end et jours fériés.

Le service a souscrit une assurance en cas de dégradation au domicile de la personne accompagnée, s'il est avéré que le personnel en est responsable.

#### **B. Engagement du bénéficiaire.**

La personne accompagnée s'engage en plus des dispositions énoncées en première partie à :

- Fournir les produits d'entretien et le matériel adapté à la prestation.
- A maintenir en bon état de marche le matériel installé par ses soins au domicile (aspirateur, balais, micro-ondes, appareils électroménagers,...).
- Fournir les denrées nécessaires à la préparation des repas.
- Disposer des modalités de financements nécessaires afin de procéder aux achats pour ses besoins de première nécessité.

### **II.2. Personnes accompagnées**

Le service accompagne toute personne ayant un besoin d'aide pour l'entretien de son logement et les actes de la vie quotidienne. L'agrément qualité permet d'accompagner un public fragilisé (assistance aux personnes âgées de 60 ans et plus, service aux personnes en situation de handicap...).

### **II.3. Financement des prestations du service**

Le financement des prestations peut avoir plusieurs origines :

- Les fonds propres
- L'aide des Pouvoirs Publics par l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA).
- Les aides des caisses de retraite et mutuelles



## **II.4. Admission dans le service**

La demande d'accompagnement par le service entraîne une visite à domicile par un responsable du service.

Lors de cette visite, une évaluation des besoins de la personne, de ses souhaits, de ses possibilités financières permettent d'établir un devis.

## **II.5. Document Individuel d'Accompagnement (DIAC)**

Après cette visite d'évaluation un devis est rédigé et un DIAC est proposé.

La personne a un délai de rétractation de 14 jours après la signature.

Un projet personnalisé est élaboré avec le bénéficiaire. Il est révisable en fonction de l'évolution des besoins de ce dernier.

## **II.6. Modification du Document Individuel d'Accompagnement (DIAC) et arrêts temporaires**

Les changements des termes initiaux du document, en particulier le projet d'accompagnement personnalisé, fait l'objet d'une réévaluation de la situation de la personne accompagnée et entraîne la rédaction d'un avenant au présent DIAC.



Je soussigné(e) ..... atteste avoir pris connaissance  
du présent document.

Date : .....

Signature

