



Préambule : Le règlement intérieur du SAAD a pour objet de déterminer le cadre d'intervention des aides à domicile et de définir les règles de fonctionnement du service.

1 - Attributions de l'aide à domicile

L'aide à domicile est un agent du CCAS de Salles, il est sous l'autorité du Président du CCAS et par délégation du responsable du service.

Le bénéficiaire n'est donc pas en situation d'employeur.

Les tâches que l'aide à domicile doit accomplir sont récapitulées dans le règlement de fonctionnement du SAAD signé entre l'utilisateur et le CCAS. Ces tâches sont déterminées en fonction des besoins de l'utilisateur et selon le Code de l'Action Sociale des familles.

Si l'aide à domicile et/ou l'utilisateur pense(nt) qu'une activité ou une tâche nécessaire n'apparaît pas dans le DIPC (Document Individuel de Prise en Charge), il(s) prévient (ent) le CCAS afin que celui-ci soit éventuellement modifié.

2 - Obligations et déontologie de l'aide à domicile

- Respect des horaires et des plannings

Les agents interviennent à domicile selon des plannings nominatifs remis par le service mensuellement. Ces plannings ne peuvent être modifiés qu'en cas d'urgence, par le service avec l'accord des usagers qui seront prévenus des changements.

L'aide à domicile doit arriver à l'heure prévue. Les horaires ne peuvent en aucun cas être modulés en fonction des besoins de chacun. L'aide à domicile ne peut écourter son intervention qu'à la demande du service ou de l'utilisateur. Il est impératif de prévenir l'utilisateur et le service.

Pour les besoins du service, l'agent peut être amené à intervenir en dehors du planning.

- La télégestion

L'utilisation de la télégestion avant et après l'intervention est systématique. Dans le cas de courses effectuées avant l'intervention, il convient de les enregistrer sur les temps complémentaires lors de l'appel.

- Rôle et missions de l'aide à domicile

La fonction d'aide à domicile vise à assurer avec - ou à la place de - la personne aidée, les tâches de la vie quotidienne lui permettant de rester à son domicile. Par sa présence auprès de la personne aidée, l'aide à domicile joue également un rôle de sécurité et de soutien moral d'autant plus important que l'usager lui accorde sa confiance.

L'aide à domicile doit rester vigilant (e) face à l'évolution de la personne aidée. Si l'état de santé (physique ou psychique) de celle-ci se détériore et nécessite l'intervention d'un médecin, l'agent doit contacter le médecin traitant et/ou les services d'urgence. Dans tous les cas, l'agent devra tenir le CCAS informé de la situation.

L'aide à domicile ou l'auxiliaire de vie entretient le domicile et l'environnement domestique (rubrique B01 du plan Borloo) et accompagne la personne (rubriques B09 et B10) :

1. B01 Entretien

L'aide à domicile effectue les travaux domestiques demandés par le bénéficiaire tels que (cette liste n'étant pas exhaustive) :

- Nettoyage et entretien du logement et de ses accès à l'exception des gros travaux.
- Vitres (ne dépassant pas 2,50 mètres).
- Literie.
- Préparation des repas (éventuellement conseils en diététique).
- Vaisselle.
- Aide aux courses. Elle devra toujours rapporter la note du fournisseur et la monnaie au bénéficiaire lorsqu'elle effectuera des courses.
- Aide au lavage du linge ou portage à la laverie.
- Soins et entretien des animaux domestiques (uniquement en présence du bénéficiaire).

- Approvisionnement du chauffage (bois...)
- Assurer des petits travaux de couture/raccommode.
- Repassage.
- Petits travaux de jardinage (nettoyage des balcons, entretien des jardinières si besoin).

2. B09 et B10 Aide aux personnes âgées et en situation de handicap

L'aide à domicile ou selon le cas, l'auxiliaire de vie, accompagne le bénéficiaire au travers des actes tels que (cette liste n'étant pas exhaustive) :

- Aider à la toilette simple ne faisant pas l'objet d'une prescription médicale.
- Veiller à l'hygiène de l'élimination (change de protections en cas d'absence de service infirmier).
- Aider à l'habillage/déshabillage.
- Surveiller la prise de médicaments préalablement préparé par un personnel médical ou la famille.
- Surveiller l'état général de santé du bénéficiaire.
- Veiller à la sécurité.
- Appeler, en cas d'urgence, la famille ou le médecin du bénéficiaire.
- Aider à la prise de repas.
- Veiller à l'hydratation.
- Aider à l'utilisation des transports.
- Aider aux déplacements et promenades extérieures.
- Assurer ou contribuer à la mobilité des personnes physiquement dépendantes.
- Communiquer et stimuler les capacités cognitives et relationnelles.
- Accompagner sur des lieux de vie sociale.

- Apporter une petite assistance administrative ponctuelle. Avertir obligatoirement le service qui transmettra à l'assistante sociale.
- Aider à l'utilisation d'outils informatiques selon la demande.

Les agents doivent se conformer à la fiche de mission de l'usager, par ailleurs il convient de réactualiser régulièrement cette fiche en fonction des éléments nouveaux repérés auprès de la personne afin de répondre au plus près aux besoins de l'usager.

Par ailleurs, les agents ne peuvent pas :

- Pendant leur temps de travail, intervenir ailleurs que chez l'usager,
- Accepter de l'usager une quelconque rétribution ou gratification,
- Accepter de l'usager de l'argent, des valeurs ou objets quelconques en dépôt,
- Prendre leur repas chez l'usager (sauf nécessité du service),
- Recevoir quelques procurations que ce soit de l'usager,
- Intervenir chez l'usager hors de sa présence,
- Faire venir des personnes extérieures au service chez l'usager.

- Respect des usagers

L'aide à domicile doit traiter les usagers avec respect, le vouvoiement reste donc de rigueur. Le respect de la vie et des habitudes des usagers est obligatoire. L'aide à domicile n'impose pas sa façon de travailler autoritairement, il est nécessaire de demander à l'usager ce qu'il souhaite. Les personnes restent maître chez elles. Dans les seuls domaines de la propreté ou de la sécurité, des conseils peuvent être donnés à l'usager s'il semble à l'agent que celui-ci se met en difficulté.

- Le cahier de liaison

Les agents doivent rendre compte de leur intervention sur le cahier de liaison qui reste au domicile de l'usager. Celui-ci permet d'assurer la transmission des informations entre :

- Les différentes aides à domicile intervenant au sein d'un même domicile,
- Les aides à domicile et les autres personnels soignant participant au maintien à domicile,

- Les aides à domicile et les familles des usagers.

Ce cahier est alimenté par l'ensemble des intervenants au domicile et recense les informations sur le travail effectué, sur les difficultés rencontrées, sur l'état de la personne aidée. Il permet aussi aux différents intervenants de se transmettre des messages pouvant être utiles pour ajuster le travail à la situation et assurer un service de qualité (coordonnées des différents intervenants, du CCAS, des référents familiaux, les habitudes, les menus des repas préparés par l'ADOM). Le cahier de liaison ne peut en aucun cas être utilisé pour régler des relations conflictuelles entre les intervenants.

- Obligation de réserve et secret professionnel

Compte tenu de la particularité de leurs fonctions et de leur statut dans la fonction publique territoriale, les aides à domicile sont soumis(es) à l'obligation de réserve et au secret professionnel.

L'agent peut être amené à avoir une connaissance approfondie des situations des usagers, en n'aucun cas, il (elle) ne devra en faire mention à l'extérieur, ni même à sa famille. Le seul moment où elle aura autorisation de parler de ses interventions sera dans le cadre strict du service (secret partagé). Cela implique également que l'aide à domicile ne doit pas auprès de l'utilisateur ou de membres de sa famille, porter un jugement quelconque sur une collègue. En cas d'incident, l'agent se réfère obligatoirement au service et utilise une fiche d'incident.

Le manquement à l'obligation de réserve reste passible de sanctions prévues dans le cadre de la collectivité.

- Prévention de la maltraitance

L'aide à domicile a l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont il (elle) peut être témoin dans l'exercice de ses fonctions. Il (elle) est protégé (e) à ce titre conformément à la législation en vigueur (Art L 313-24 du Code de l'Action Sociale et des Familles, Art 226-14 et 434-3 du Code pénal).

Familiale ou institutionnelle, la maltraitance s'entend de toutes formes de violences et de négligences, associées ou non, notamment physiques, morales et psychologiques, médicamenteuses, financières, négligence active (l'enfermement...) ou passive (absence d'aide à l'alimentation...), violation des droits civiques (atteintes aux libertés et droits fondamentaux des personnes). Il en est de même du délaissement en un lieu quelconque d'une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique.

L'état de péril, assimilé également à de la maltraitance, est un état dangereux ou une situation critique qui fait craindre de graves conséquences pour la personne qui y est exposée et qui risque, selon les circonstances, soit de perdre la vie, soit des atteintes corporelles graves.

- Collaboration entre les aides à domicile

L'organisation du service depuis octobre 2013 nécessite un travail d'équipe des agents sur un même dossier (binôme). Les aides à domicile doivent veiller à harmoniser leurs interventions, le service pourra les y aider efficacement si elles en font la demande ou se sentent en difficultés. Les agents demeurent discrets entre eux (elles) et ne parlent que des dossiers qu'ils (elles) ont en commun et dans un seul but d'une meilleure compréhension de l'utilisateur.

Chaque aide à domicile est différent (e) : les pratiques professionnelles de chacun (e) ne sont donc pas identiques, de ce fait, il convient de s'abstenir de tout jugement de valeur sur le travail du collègue.

Un « dossier » ou un « usager » n'appartient pas à un agent en particulier. De façon générale, le service privilégiera une continuité maximum dans l'intérêt de la personne ; si cela est impossible, ponctuellement ou définitivement, cela ne saurait être vécu comme une brimade, mais comme une nécessité de service.

3 - Fonctionnement du service

- Cartes professionnelles

L'agent doit être en possession de sa carte professionnelle délivrée par le CCAS et doit la présenter lors de la première intervention chez l'utilisateur.

- Réunion de service

Les aides à domicile sont tenus de participer à toutes les réunions programmées par le CCAS.

- La formation

La qualité du service rendu aux usagers dépend aussi de la capacité des agents du SAAD à se former régulièrement. Les agents sont amenés à participer à des formations nécessaires à l'exercice de leurs missions. Durant les périodes de formation, les interventions à domicile sont assurées par un agent remplaçant. Des catalogues de

formation sont mis à disposition des agents à l'accueil du service avec des fiches de souhaits.

- Les remplacements

Pour le bon déroulement des remplacements, une tenue exhaustive du cahier de liaison est absolument nécessaire. L'aide à domicile qui effectue le remplacement se tient au courant des tâches à faire. L'usager doit être concerté. L'aide à domicile peut déterminer de qui convient le mieux à l'usager si celui-ci n'ose pas s'exprimer directement. L'agent remplaçant n'émettra auprès de l'usager aucune remarque sur le travail réalisé par l'agent intervenant habituellement.

- La continuité de service

Les interventions de l'aide à domicile les samedis, dimanches et jours fériés devront répondre à des besoins essentiels au regard du maintien à domicile de l'usager.

Un roulement du personnel est mis en œuvre pour les interventions du Week End et jours fériés à raison d'un weekend sur quatre. Le taux horaire du travail le dimanche et les jours fériés est majoré de 40%.

Astreinte du week-end et des jours fériés : un agent d'astreinte est joignable par un téléphone de service et disponible rapidement sur les temps d'interventions, selon un planning annuel d'astreinte. L'astreinte se déroule du vendredi 17h30 au lundi 8h, l'agent percevra une indemnité d'astreintes et récupérera les heures effectuées.

- Les congés

Les jours de congés sont à prendre avant le 31 décembre de l'année avec une tolérance au 30 avril de l'année suivante, il est demandé d'étaler la prise de congés pour le bon fonctionnement du service. Il convient d'alterner avec sa (son) collègue la prise des congés afin d'éviter au mieux une prise de congés concomitante.

Les congés annuels devront être posés deux mois en avance pour les petites périodes (n'excédant pas 1 semaine) et au plus tard le 30 avril pour les congés d'été (3 semaines maximum) qui devront être pris entre mai et octobre.

Le comptage des jours de congés se fait sur 6 jours ouvrés (du lundi au samedi) et ouvre un droit de 30 jours ouvrés annuels et 2 jours de fractionnement. La prise du vendredi seul compte 2 jours sauf si le samedi est travaillé.

Les demandes de congés seront visées par le service et le Président du CCAS qui prend une décision en fonction des absences et des nécessités du service.

4 - Hygiène et sécurité

- Hygiène

L'agent ne doit pas se présenter ou se trouver en état d'ébriété sur son lieu de travail.

Il est interdit d'introduire, pour sa consommation ou chez les usagers des boissons alcoolisées.

Il est interdit de fumer durant les interventions au domicile des usagers.

- Sécurité

Les aides à domicile devront porter les vêtements de travail (blouses, gants et chaussures) fournis par le service.

Les agents sont tenus de se soumettre aux examens prévus par la réglementation relative à la médecine du travail.

Tout accident, même bénin, survenu au cours du travail, ou en cours de trajet, doit immédiatement être porté à la connaissance de la hiérarchie.

5 - Assurances

Les aides à domicile doivent fournir annuellement l'attestation d'assurance de leur véhicule au service. La collectivité de Salles a contracté une assurance trajets professionnels pour tous les agents en activité.

Le CCAS ayant souscrit une assurance en responsabilité civile pour le SAAD, en cas de dégâts occasionnés par l'agent au domicile des usagers, celui-ci doit en aviser au plus tôt le service.

6 - Exercice du droit d'alerte et du droit de retrait

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 le service.

Les aides à domicile signalent également au service les problèmes d'hygiène ou de sécurité qu'ils (elles) rencontrent chez les usagers : travail anormal, matériel dangereux, absence de matériel, etc...

SALLES le

L'agent :

Le Maire,

Président du CCAS

Luc DERVILLÉ
