



SAAD « Service d'aide et d'accompagnement à domicile »

Règlement intérieur





Titre 1 : Obligations et déontologie de l'aide à domicile



Article 1 : Objet

Le présent règlement intérieur a pour objet de déterminer le cadre d'intervention et de définir les règles de fonctionnement du service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD).



Article 2 : Rôle et missions de l'aide à domicile

L'aide à domicile, contribue au maintien à domicile des personnes âgées, handicapées, et autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile. Il accompagne et aide les personnes âgées dans les activités de la vie sociale et relationnelle, il accomplit ainsi un travail matériel, moral, sanitaire et social essentiel pour le maintien à domicile.



Titre 2 : Dispositions concernant le service et les intervenants



Article 3 : Présentation de nos prestations

Les interventions sont effectuées auprès d'un public vulnérable en raison de son âge, de son état de santé, de son handicap de sa situation familiale ou de difficultés temporaires, à son domicile. Afin d'assurer les missions de service, les intervenants réalisent les prestations suivantes :

- Soutenir moralement et assurer un lien avec leur entourage ;
- Veiller à la sécurité du bénéficiaire et à son bien-être physique et moral, avertir ses proches ou son médecin en cas de problème ;
- Aide à la toilette et à des soins d'hygiène ne relevant pas des infirmiers, et qui ne font pas l'objet d'une prescription médicale ;
- Aide au lever et au coucher ;
- Aide à la prise de médicaments (pilulier) ;
- Préparation du repas à domicile ou aide à la préparation et/ou à la prise de repas ;
- Entretien du cadre de vie du bénéficiaire, entretien de son linge, des équipements sanitaires et de cuisine, participer au rangement des placards et armoires, et à l'aménagement de son lieu de vie ;
- Assistance dans les déplacements et accompagnement à l'extérieur, dans ses démarches de la vie courante, aux courses (les courses seront notées sur un cahier avec décompte de l'argent confié et rendu, et les tickets de caisse seront joints) ou à un rendez-vous médical ou autres.
- Accompagner le bénéficiaire dans ses sorties et ses promenades ;
- Aide aux démarches administratives simples ;
- Soins et promenade des animaux ;
- Garde d'enfants de plus de 3 ans à domicile et /ou accompagnement aux activités scolaires et sportives ;

Le service intervient les week-ends et les jours fériés pour des actes essentiels tels, que le lever / le coucher, l'aide à la toilette, la préparation et l'aide à la prise du repas. Il n'assure pas de ménage sur ces périodes sauf en cas exceptionnels.



Article 4 : La limite de notre action

D'une manière générale sont interdites : les tâches qui présentent un risque grave pour la santé et la sécurité, ainsi que tout ce qui constitue une ingérence dans les affaires privées du bénéficiaire.

- Les travaux en hauteur de plus de 2 mètres du sol, lessiver les plafonds et les murs (même munis d'échelle ou d'échafaudage) ;

- Décapage des planchers ;
- Soulever des charges lourdes, retournement des matelas, et / ou déplacer des meubles ou de gros appareils électroménagers ;
- Rendre des services à d'autres personnes que le bénéficiaire ;
- Utiliser les moyens de paiement (chéquiers, carte bancaire, etc...) de la personne aidée, ni signer à sa place aucun document quel qu'il soit ;
- L'utilisation d'outils nécessitant une formation professionnelle particulière (autre que le matériel spécifique) ;
- Accomplir des actes médicaux ou paramédicaux (soins d'escarres, couper les ongles...) ;
- Travaux de peinture ou de tapisserie ;
- Utiliser le téléphone de l'usager pour tout autre motif à l'exception des appels pour joindre les services de *LA ROSE DE L'ESPOIR*, les organismes médicaux, les services des urgences.
- S'exposer à des animaux dangereux, sales et/ou non vaccinés présents au domicile.

Article 5 : il est interdit à nos intervenants de...

- Effectuer des travaux personnels au domicile du bénéficiaire ;
- Emporter à l'extérieur du domicile du bénéficiaire ses objets personnels ou des documents lui appartenant sans son autorisation ;
- N'accepter ni cadeau, ni gratification d'aucune sorte ;
- Ne solliciter ni emprunt, ni donation ;
- Avoir des conversations téléphoniques personnelles pendant son intervention, y compris avec son propre téléphone ;
- Venir accompagnée de toute personne étrangère à *La ROSE DE L'ESPOIR*.
- Intervenir personnellement et prendre parti dans des conflits personnels avec l'entourage du bénéficiaire ;
- Communiquer ses coordonnées personnelles ;
- Utiliser tout mode de paiement en lieu et place du bénéficiaire sauf espèce pour les courses de proximité : pas de chèque blanc ou de carte bleue ;
- Effectuer des travaux supplémentaires rétribués, en dehors des heures de travail ni pendant ses congés accordés tels que les courses, lavage, jardinage, ...

Dans le cadre du service d'aide domestique, le salarié de *LA ROSE DE L'ESPOIR* s'engage :

- À veiller à la qualité sanitaire des repas, et à se laver les mains régulièrement ;
- Il est interdit de pénétrer au domicile des bénéficiaires, en état d'ivresse ou sous l'emprise de stupéfiant. Cet engagement concerne également les locaux de *LA ROSE DE L'ESPOIR* ;
- Il est interdit de fumer au domicile et à proximité de la personne aidée y compris pendant les sorties de promenade.

L'aide à domicile doit signaler à son service les risques à domicile qu'elle a identifiés, et :

- Informer nos services de tout accident même léger, survenu au cours du travail ou occasionné lors d'un trajet lié à la prestation ;
- Prévenir le médecin traitant ou le service des secours, si elle constate que le bénéficiaire est victime d'un problème de santé, de tout malaise ou d'un accident.
- Effectuer les gestes de premier secours si elle dispose de la formation en la matière. Dès que la situation le permet, elle avertit le service qui se charge de contacter la famille ou les aidants identifiés ;

Article 6 : Les obligations du bénéficiaire :

- Avoir une tenue et une attitude respectueuse envers l'aide à domicile et son travail ;
- Mettre à disposition le matériel en bon état de marche et les produits en quantité et qualité nécessaire ; « nous fournirons au bénéficiaire une liste de produits permettant à l'intervenant de réaliser sa prestation dans de bonne condition » ;
- Si le logement est insalubre ou trop dégradé, nous ne nous pourrions pas effectuer notre mission dans ses conditions ;
- Être présent pendant le temps de réalisation de la prestation sauf cas particulier mentionné dans le document individuel de prise en charge.



Titre 3 : Les réclamations

Article 7 : Si la prestation ne vous convient pas :

- Le bénéficiaire peut contacter *LA ROSE DE L'ESPOIR*, ses coordonnées figurent sur le livret d'accueil ;
- En cas de litige avec l'aide à domicile, de doute quant à son sérieux, son honnêteté ou son professionnalisme, le bénéficiaire peut contacter la direction de *LA ROSE DE L'ESPOIR* pour porter à sa connaissance l'objet de la réclamation ;
- En cas d'accident corporel et/ou matériel causé par l'aide à domicile dans sa mission, le bénéficiaire prévient la direction et fournit des justificatifs des objets endommagés, pour faire intervenir l'assurance de l'association ;
- L'aide à domicile est dans l'obligation d'informer ses responsables du manque de tout produit ménager ou matériel pouvant affecter le bon déroulement de son intervention. Il a aussi l'obligation de signaler à sa direction toute attitude non réglementaire.
- En tout état de cause, sont exclus toute violence verbales de la part du bénéficiaire à l'encontre de l'aide à domicile. *LA ROSE DE L'ESPOIR* en qualité d'employeur, est seule responsable et compétente de la mise en œuvre du droit disciplinaire envers ses salariés ;
- *En cas de comportement répréhensible notamment en cas de violence (violence verbale, physique ou à caractère sexuel) vis-à-vis d'un de nos salariés, l'intervenant(e) à domicile, nous saisissons les autorités compétentes, la police et la justice pour engager une procédure à l'encontre du client.*



Titre 4 : Respect des horaires et des plannings :

L'organisation du temps de travail relève du pouvoir de direction de l'employeur. Le présent titre définit l'ensemble des modes d'organisation et d'aménagement du temps de travail pouvant être mis en place après consultation des institutions représentatives du personnel.

+ Article 8 : La durée du travail

La durée quotidienne du travail effectif ne peut excéder 10 heures et ne peut dépasser 48 heures par semaine. Pour les salariés à temps plein, la durée légale du travail effectif des salariés est fixée à 35 heures par semaine. La durée mensuelle du travail rémunéré est de 151,67 heures par mois. Repos hebdomadaire : chaque salarié bénéficie d'au moins un jour de repos par semaine. Quelle que soit la répartition du temps de travail, les salariés bénéficient de quatre jours de repos par période de deux semaines comprenant au moins deux jours consécutifs, dont un dimanche. Il n'est pas possible de travailler plus de 6 jours consécutifs.

+ Article 9 : L'aménagement du temps de travail

La durée légale du travail est de 35 heures, réparties sur 5 jours. Article 40. Les heures supplémentaires. Dans le cadre de la mensualisation, les heures de travail effectuées au-delà de 35 heures sont des heures supplémentaires, et se voient appliquer les dispositions légales et réglementaires. Article 41. Le nombre d'heures complémentaires effectuées par un salarié à temps partiel ne peut être supérieur au tiers de la durée mensuelle ou hebdomadaire de travail prévue dans son contrat.

+ Article 10 : Le travail de nuit

Toute intervention entre 22 heures et 7 heures est considérée comme travail de nuit. Afin de permettre à chaque salarié de concilier vie familiale et vie professionnelle, un planning est établi et remis à chaque salarié, indiquant les semaines où il peut être amené à intervenir la nuit conformément aux dispositions de l'article V.37. De la présente convention. Les structures peuvent organiser le travail de nuit avec des équipes distinctes des équipes de jour. L'intervention sédentaire de nuit consiste pour le salarié, dans le cadre d'une fonction d'alerte et de surveillance, à passer tout ou une partie de la nuit auprès de l'usager, dont l'état de santé ou la situation nécessite un travail effectif continu afin de répondre à toute sollicitation éventuelle.

Tout salarié qui travaille la nuit bénéficie d'une visite médicale avant son affectation sur un poste de nuit et ensuite tous les 6 mois.

La durée hebdomadaire de travail effectif des travailleurs de nuit, calculée sur une période de 12 semaines consécutives, ne peut dépasser 40 heures. En tout état de cause, le travailleur de nuit ne peut effectuer plus de 5 nuits consécutives et doit bénéficier du repos hebdomadaire tel que défini à l'article L3122-7.

Dès que le temps de travail quotidien atteint 6 heures, le salarié doit bénéficier d'un temps de pause d'au moins 20 minutes consécutives. La pause est accordée soit immédiatement après 6 heures de travail, soit avant que cette durée de 6 heures ne soit entièrement écoulée. La durée du travail effectif est le temps pendant lequel le salarié est à la disposition de l'employeur et se conforme à ses directives sans pouvoir vaquer librement à des occupations personnelles

+ Article 11 : Les obligations de l'intervenant :

- Observer strictement l'horaire de travail qui lui sera communiqué sans y apporter de modifications sauf autorisation exceptionnelle du service ;
- Prévenir son service sans délai en cas de force majeure (cas imprévisible, extérieur à sa propre volonté), aucune absence n'est tolérée sauf autorisation expresse ou congé validé ;
- Passer une visite médicale à l'embauche puis tous les ans ;

- Aviser immédiatement son service en cas de maladie, puis produire sous 48 heures un certificat médical précisant la durée de l'arrêt de travail ;
- Les prolongations de congé-maladie doivent être signalées au plus tard 48 heures avant le jour prévu de la reprise.

Article 12 : Les remplacements & les absences :

Dès que le service a connaissance d'une absence prévisible ou non (ex : congé payé, maladie ou accident du salarié, grève...), de l'intervenant à domicile « habituel » il vous proposera un remplaçant et/ou recherchera avec vous les moyens de pallier cette absence. Si le bénéficiaire refuse l'intervenant à domicile qui lui est proposé pour effectuer le remplacement, il est invité à le faire savoir par courrier auprès du SAAD



Titre 5 : Respect des usagers :

- Les produits ménagers doivent être stockés dans de bonnes conditions (loin des sources de chaleur et dans des endroits ventilés). Les étiquettes des produits doivent être lisibles afin de pouvoir suivre toutes les consignes d'utilisations ;
- Les produits ne doivent pas être transvasés dans un autre récipient, surtout alimentaire ;
- Ne pas mélanger plusieurs produits à la fois (risque de réactions chimiques dangereuses, les mélanges ne sont pas plus efficaces).



Titre 6 : Les risques chimiques sont liés à l'utilisation de produits de nettoyage, qui peuvent être

- Nocifs et toxiques : vapeurs de solvants organiques, acide fluorhydrique.
- Irritants : comme les désinfectants, les détergents, les dégraissants (solvants...)
- Corrosifs : comme les détergents fortement alcalins (soude) ou fortement acides
- Inflammables (alcools, propane, butane, ...).












Titre 7 : Risques biologiques

En tenant compte des conditions d'hygiène générale, parfois particulière, pour protéger la santé des bénéficiaires des risques infectieux (maladies microbiennes, virales ou parasitaires pouvant se transmettre), peut survenir par contact avec :

- Des personnes atteintes de maladies infectieuses chroniques en particulier pulmonaires (tuberculose, bronchite chronique), cutanées (staphylocoques, gale...);
- Des objets de soins médicaux souillés de sang;
- Des déchets ménagers, produits biologiques (urines, selles, ...);
- Des animaux domestiques de la personne âgée (parasitoses...).
- Nous avons mis en place toutes les conditions nécessaires pour respecter scrupuleusement les règles d'hygiène sanitaire.

Pour information : les symboles ci-dessus figurent sur les emballages des produits et donnent une indication concernant les menaces à laquelle les utilisateurs sont exposés.

	Produits inflammables : pouvant s'enflammer facilement au contact d'une flamme ou d'une étincelle, ou sous l'effet de la chaleur comme une surface chaude.
	Produits explosifs : pouvant exploser au contact d'une flamme ou sous l'effet de la chaleur, pouvant causer des blessures graves et des dégâts matériels importants.
	CMR : sont des produits cancérogènes, mutagènes, reprotoxiques (La reprotoxicité est tout phénomène de toxicité pouvant altérer la fertilité de l'homme ou de la femme, ou altérer le développement de l'enfant à naître)
	Produits dangereux pour l'environnement : représentant un risque à court ou long terme, pour la faune et la flore présentes dans l'eau ainsi que dans l'air.
	Produits toxiques : pouvant représenter un danger pour la santé, ou entraîner la mort en cas d'inhalation, d'ingestion ou d'absorption cutanée, même en petites quantités.
	Produits irritants : empoisonne à fortes doses. Ils peuvent provoquer des allergies cutanées, une somnolence ou des vertiges, et sont irritants pour les yeux, la gorge, le nez.
	Produits comburants : contenant une grande quantité d'oxygène et pouvant provoquer la combustion de substances inflammables ou combustibles.
	Produits corrosifs ou caustiques : attaquant les tissus vivants en cas de contact, ils détruisent la peau et les muqueuses et peuvent causer des blessures très graves comme des brûlures. Parfois ils sont aussi corrosifs pour les métaux.
	Matières gazeuses sous pression : peuvent exploser sous l'effet de la chaleur. Le gaz liquéfié : peut causer des brûlures ou des blessures dues au froid.



Titre 8 : Hygiène corporelle :

La toilette est un moment particulièrement important pour les seniors, pour des raisons d'hygiène, de confort et d'esthétique, et c'est un moment de détente. Elle contribue au bien-être physique et moral. Elle permet notamment de conserver une maîtrise de la coordination des mouvements et une meilleure image de soi-même. L'aide apportée dans ce moment facilite également le maintien à domicile de certaines personnes âgées (par exemple, celles qui sont alitées). La toilette peut se faire dans une douche ou une baignoire, au lavabo voir au lit (si la personne ne peut pas se lever).

Avant toute chose, préparez le matériel dont vous allez avoir besoin, à savoir :

- Deux gants et deux serviettes de toilette (parce qu'il est préférable d'utiliser du linge différent pour les parties intimes et le reste du corps) ;
- Une bassine réservée à cet usage (pour la toilette au lit) ;
- Du savon (normal ou surgras) ou un pain dermatologique sans savon, du shampoing ;
- Une brosse à dents à poils souples et à petite tête (prévoyez-en une seconde si la personne possède un appareil dentaire ou un dentier) ainsi que du dentifrice, un verre à dents et un abaisse-langue (bâtonnet plat) pour les personnes édentées ;
- Des crèmes de beauté hydratantes ;
- Des cotons-tiges, un coupe-ongles ;
- Du sérum physiologique et des compresses (toilette des yeux) ;
- Un peigne ou une brosse à cheveux ;
- Un rasoir (à main ou électrique) pour les hommes, et éventuellement un produit après-rasage ;
- Une nouvelle protection, si besoin ;
- Des vêtements et de la lingerie propre et renouvelé fréquemment.
- De plus, si l'état de santé du bénéficiaire nécessite un équipement précis, ce dernier s'engage à mettre à la disposition des intervenants le matériel médical adapté, tels qu'un lit médicalisé électrique, lève malade, chaise percée, déambulateur etc..., ainsi que des alaises et des changes en quantité suffisante.



Titre 9 : Fonctionnement du service



Article 13 : Réunion de service :

- Les intervenants à domicile sont confrontés à un fort isolement professionnel et les temps collectifs auxquels ils sont associés sont peu nombreux. Parmi ces temps, la réunion de secteur qui réunit les équipes d'intervenants et leur encadrant est particulièrement importante pour le sentiment d'appartenance à l'organisme et l'établissement des liens professionnels qui constituent le collectif de travail. C'est aussi un facteur de qualité des interventions et de prévention de la maltraitance ;
- Pour toutes ces raisons, les réunions de secteur constituent un fort enjeu pour les organismes de services aux personnes à domicile ;
- De nombreuses questions ont été posées à l'occasion de cette intervention concernant des difficultés particulières rencontrées (détention des clefs, transports, conflits, absentéismes du personnel) qui ont donné lieu à des échanges très riches ;



Article 14 : La formation :

Pour mettre à notre avantage toutes les chances de réussite, nous avons opté pour la mise en place d'un plan de formation continue en partenariat avec des organismes spécialisés dans ce domaine. Ses formations vont permettre à notre personnel d'accroître ses compétences en psychologie, en sociologie, en relation humaine, en technique et mécanisme d'aide à la personne. Cela correspond à la philosophie de notre charte de qualité.



Titre 10 : 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...

CONNAITRE LES NUMÉROS D'URGENCE

Les numéros d'appel d'urgence permettent de joindre gratuitement les secours **24h/24**

	<p>J'appelle le 112 : pour toute urgence nécessitant une ambulance, les services d'incendie ou la police</p>
	<p>J'appelle le 17 : lorsque je suis en danger ou que je constate que quelqu'un est en danger, en cas de violences ou d'agression, en cas de vol à l'arraché ou de cambriolage, etc.</p>
	<p>J'appelle le 15 : en cas de besoin médical urgent et / ou en cas de malaise, en cas de coma et /ou en cas d'hémorragie, en cas de douleur thoracique (cela peut être un infarctus), ou en cas des difficultés respiratoires (surtout si la personne est asthmatique ou cardiaque), quand une personne ne respire pas ou en cas d'intoxication, etc...</p>
	<p>J'appelle le 114 : Si la personne est sourde ou malentendante, la victime ou le témoin d'une situation d'urgence qui nécessite l'intervention des services des secours, peut composer le numéro « 114 » numéro gratuit, ouvert ,7/7 et 24H/24.</p>
	<p>J'appelle 3977 : Lutte contre la maltraitance des personnes âgées Où s'adresser ? Il est possible d'obtenir des conseils en appelant le centre de contact téléphonique spécialisé 3977. Écoute, soutien et aide pour les personnes âgées ou handicapées, aux personnes en prenant soin et aux témoins de maltraitances à leur rencontre.</p>
	<p>J'appelle le 05.56.96.40.80 centre antipoison : en cas d'allergie alimentaire, prise d'une trop grande dose de médicaments ou en cas d'ingestion de produits ménagers toxiques, il est nécessaire d'appeler le centre antipoison afin d'éviter le pire.</p>

CENON le :

Le bénéficiaire

L'agent

La Présidente KERKOUR Preita