

# SYNDICAT INTERCOMMUNAL DU SUD AMIENOIS

Nom et Prénom :



## REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SPASAD

Avril 2022

120 rue des Victor Hugo 80440 Boves  
Tel : 03 22 09 58 11  
Em@il : [sis.sud@wanadoo.fr](mailto:sis.sud@wanadoo.fr)

1. Présentation.....	p.3
2. Statut Juridique.....	p.4
3. Territoire géographique.....	p.4
4. Missions du SPASAD.....	p.5
5. L'équipe.....	p.6
6. Prestations.....	p.7
7. Prestations non comprises dans les missions du SPASAD.....	p.9
8. Financement.....	p.9
9. Fonctionnement du SPASAD.....	p.10
10. Gestion des réclamations.....	p.11
11. Informations conservées sur support informatique / RGPD.....	P.11
12. Admissions dans le service.....	p.12
13. Organisations des prises en soins.....	p.13
14. Obligations et devoirs du personnel intervenant.....	p.17
15. Règles d'hygiène, de sécurité et de confort.....	p.19
16. Obligations des usagers.....	p.20
17. Droit des personnes prises en charge.....	p.21
18. Vidéosurveillance.....	p.22
19. Diffusion du présent document.....	p.23

## 1. PRESENTATION

L'objectif du service SPASAD (Service Polyvalent d'Aides et de Soins A domicile) est l'accompagnement à domicile des personnes âgées et/ou en situation de handicap, nécessitant une aide en lien avec un état de dépendance, de handicap ou de vulnérabilité, au long cours ou temporairement et d'en favoriser le bien être.

Ce règlement a pour but de vous informer des règles de fonctionnement du service afin qu'elles soient mises en œuvre et respectées par tous. Il définit les engagements respectifs de l'aide et des soins à domicile et de l'utilisateur et contribue également à améliorer la vie au sein du service. Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du SPASAD dans le respect des droits et des libertés de chacun, il peut être révisé à tout moment et au minimum tous les 5 ans. Les usagers sont informés des modifications. Les équipes sont à la disposition des usagers pour lui en faciliter la compréhension.

En vertu du décret n° 2003-1095 du 14/11/2003, le règlement de fonctionnement fixe les modalités d'intervention mises en œuvre par le service pour remplir sa mission, tout en restant le garant du respect du droit commun qui s'applique à tout citoyen et des règles spécifiques qui s'imposent aux personnes accueillies dans le cadre de l'institution.

Le règlement de fonctionnement précise également les modalités concrètes d'exercice des droits et libertés tels qu'énoncés notamment par la loi du 2 janvier 2002, par la charte des droits et libertés de la personne accueillie (arrêté du 8 septembre 2003).

Ce règlement est signé par l'utilisateur et/ou sa famille.  
En cas d'impossibilité de signature, l'utilisateur peut exprimer son accord et/ou avoir recours à une personne de confiance désignée par lui-même.

La signature du DIPEC (Document Individuel de Prise en Charge) et/ou du contrat de prestation, active l'application de ce contrat de fonctionnement.

Ce présent règlement est tenu à la disposition du patient, de leur famille et reste valable 5 ans à partir de la signature.

## 2. Statut juridique

Le Syndicat Intercommunal du Sud Amiénois (S.I.S.A) est une collectivité de la Fonction Publique Territoriale. Deux élus de chaque commune en constituent l'assemblée délibérante. Le S.I.S.A est administré par un conseil d'administration. Il est représenté par Laurence Duvivier en qualité de présidente.

Le SISA est devenu SPASAD en juin 2017 et est composé de deux services qui se partagent les mêmes locaux :

- D'un service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)
- D'un service d'aide et d'accompagnement à domicile (S.A.A.D)

## 3. Territoire géographique

Le périmètre d'action du service est centré sur une zone géographique comprenant 50 communes dans les secteurs d'Ailly sur Noye et de Boves :

Ailly sur Noye,	Fransures	Quiry le Sec
Aubvillers	Gentelles	Remiencourt
Blangy-Tronville	Glisy	Rogy
Boves	Grattepanche	Rouvrel
Cachy	Grivesnes	Rumigny
Chaussoy-Epagny	Guyencourt sur Noye	Sains en Amiénois
Chirmont	Hailles	Saint Fuscien
Cottenchy	Hallivillers	Saint Sauflieu
Coullemelle	Hébécourt	Saleux
Dommartin	Jumel	Salouël
Dury	La Faloise	Sauvillers-Mongival
Esclainvillers	Lawarde-Mauger-l'Hortoy	Sourdon
Essertaux	Louvrechy	Thézy-Glimont
Estrées sur Noye	Mailly-Raineval	Thory
Flers sur Noye	Malpart	Trois Rivières
Folleville	Oresmaux	Vers sur Selle
Fouencamps	Pont de Metz	

#### 4. Missions du SPASAD :

Le SPASAD a pour mission essentielle l'accompagnement et le soutien à domicile de personnes âgées dépendantes de plus de 60 ans et de personnes en situation de handicap. Il assure des prestations d'aide à la personne pour les activités ordinaires et les actes essentiels de la vie quotidienne, il assure à la fois des missions d'un SSIAD et d'un SAAD, missions qui allient aide, accompagnement et soins médicaux. La personne accueillie y est respectée dans son intimité, sa vie privée, sa dignité, sa liberté d'opinion et d'expression, sa liberté d'aller et venir, de se déplacer et de maintenir des relations familiales, sociales et amicales.

Le service d'aide et de soins à domicile concourt au maintien à domicile des personnes handicapées, malades ou dépendantes, en prodiguant des soins d'hygiène corporelle, de réadaptation, d'assistance aux gestes de la vie quotidienne ainsi que des soins relationnels et de l'accompagnement psychologique, assurés par des aides-soignantes et/ou des auxiliaires de vie, sous la responsabilité de l'équipe de coordination du SPASAD.

Il permet :

- D'aider les personnes âgées et/ou les personnes en situation de handicap dans les gestes de la vie quotidienne par l'intervention d'une aide à domicile.
- Répondre au désir de la personne âgée ou handicapée de rester à son domicile.
- De favoriser le bien-être de la personne en améliorant les conditions de vie, d'hygiène et de sécurité au domicile de l'usager.
- De lutter contre l'isolement et de sauvegarder le lien social.
- D'éviter une hospitalisation lorsque les conditions médicales et sociales sont dûment remplies.
- De faciliter le retour précoce à domicile après une hospitalisation.
- De retarder la perte d'autonomie et l'aggravation de l'état de dépendance de l'usager et de stimuler son autonomie.
- De conseiller l'usager et/ou son entourage sur les divers services proposés pour le maintien à domicile des personnes, ceci en toute sécurité.
- D'éviter et/ou de retarder l'entrée en Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD).
- D'apporter une aide, un soutien et de soulager les aidants.
- De jouer un rôle de coordination gérontologique de premier plan auprès des différents professionnels intervenant dans le champ des soins.

Le SISA travaille en coordination avec les établissements publics ou privés, avec les services sociaux et médico-sociaux, ainsi qu'avec les différentes associations qui concourent au maintien à domicile des personnes âgées et/ou handicapées.

## 5. L'équipe du SPASAD :

Le SPASAD se compose d'un SSIAD (Service de Soins Infirmiers A Domicile) et d'un SAAD (Service d'Aide A Domicile).

Le personnel qui compose l'équipe :

- Une Directrice
- Une Infirmière Coordinatrice (IDEC)
- Une responsable de secteur (SAAD)
- Un(e) apprenti(e)
- Une secrétaire administrative et comptable
- Des Aides-soignantes
- Des Auxiliaires de Vie Sociale

L'équipe de coordination est chargée du management et de la coordination du SPASAD. Elle assure la mise en œuvre des projets d'aide et de soins ainsi que le projet personnalisé individuel (PPI) avec les équipes concernées pour les prises en charge communes.

Elle retransmet les éléments utiles à la prise en charge médicale et paramédicales aux équipes : mise en place de matériel médical, plans de soins personnalisés (PPI), outils d'évaluation de la douleur, etc.

Le SPASAD travaille en coordination avec les autres professionnels (médecins, infirmiers libéraux, kinésithérapeutes, réseaux de soins, associations...), avec les établissements hospitaliers ainsi que leurs services sociaux.

Le SPASAD vous informe et vous guide vers les organismes à contacter pour vous faciliter l'accès aux aides et aux prestations nécessaires : matériels, etc. Le libre choix de l'usager doit être préservé.

Des réunions d'équipe régulières permettent de favoriser le travail d'équipe et d'échanger sur les situations rencontrées et les moyens pour apporter la meilleure réponse possible.

## 6. Prestations

Les deux services du S.P.A.S.A.D, le SSIAD et le SAAD, entendent coordonner leurs interventions auprès des usagers pris en charge par l'un ou l'autre service à la fois.

### Tableau des missions et activités ajustées

<p><b><u>Missions communes aux SSIAD ET SAAD :</u></b></p> <p>Respecter les habitudes de vie / Favoriser le maintien de l'autonomie          Prioriser la prise en soin et l'accompagnement des bénéficiaires en fonction de la situation          Favoriser l'expression, l'écoute et le lien social          Etre en capacité de gérer les situations d'urgence, de prévenir l'équipe de coordination et les familles          Travailler en partenariat, développer un travail d'équipe          Respecter le secret professionnel et le devoir de réserve          Encadrer les stagiaires, collègues et assurer le tutorat des nouveaux arrivants</p> <p><b><u>Lien avec l'équipe administrative et de coordination</u></b></p> <p>Transmettre les informations concernant les bénéficiaires avec l'équipe de coordination</p>	
<p><b>En fonction de l'évaluation de l'IDEC, les aides-soignantes sont autorisées à :</b></p>	<p><b>En fonction du plan d'aide APA et évaluation par la responsable du SAAD, les auxiliaires de vie sont autorisées à :</b></p>
<p><b><u>Soins d'hygiène et de confort, soins spécifiques :</u></b></p> <p>Toilette journalière partielle ou complète, au besoin en binôme avec une aide-soignante, une auxiliaire de vie ou une infirmière</p> <p>Manucure et entretien des ongles de pieds si absence de contre-indication, rasage...</p> <p>Soins d'hygiène buccale : brossage des dents ou des prothèses dentaires, bain de bouche, soin de bouche médicamenteux.</p> <p>Shampoing et bain de pieds.          Surveillance cutanée, prévention d'escarres et effleurage          Application de pommades ou crèmes médicamenteuses</p> <p>Accompagnement pour l'élimination          Pose de protections anatomiques ou d'étui pénien          Vidange de la poche urinaire (si sonde vésicale ou étui pénien)          Surveillance de la diurèse (sonde vésicale) et du transit intestinal          Entretien de l'urinal, du bassin, de la chaise percée.</p> <p>Habillage, déshabillage          Réfection du lit et change des draps.</p> <p>Mobilisation avec ou sans aide technique (lever, installation au fauteuil, marche, coucher).</p>	<p><b><u>Actes d'hygiène, de confort et activités de la vie quotidienne :</u></b></p> <p>Accompagnement ou Aide à la toilette          Toilette complète au lit au besoin en binôme avec une aide-soignante ou une infirmière</p> <p>Manucure et entretien des ongles de pieds si absence de contre-indication, rasage...</p> <p>Soins d'hygiène buccale : brossage des dents ou des prothèses dentaires, bain de bouche simple.</p> <p>Shampoing et bain de pieds.          Surveillance cutanée, prévention d'escarres et effleurage          Application de crème non médicamenteuse</p> <p>Accompagnement pour l'élimination          Pose de protections anatomiques          Surveillance de la diurèse et du transit intestinal.</p> <p>Entretien de l'urinal, du bassin, de la chaise percée</p> <p>Habillage, déshabillage          Réfection du lit et change des draps,          Entretien du linge (avec lave-linge) et du logement,</p> <p>Mobilisation (lever, installation au fauteuil, marche, coucher).</p>

<p>Surveillance de l'alimentation et de l'hydratation. Surveillance du poids. Surveillance prise des médicaments.</p> <p>Aide et surveillance pour la prise des médicaments, de collyre ou de patch. Le pilulier étant préparé à l'avance par une infirmière libérale ou une personne habilitée</p> <p>Surveillance des constantes : pouls et température, tension artérielle, saturation en oxygène</p> <p>Pansements non stériles</p> <p>Épilation, soins des yeux et des oreilles</p> <p>Pose de bas de contention, attelles, ceintures de maintien.</p> <p>Préparation d'une valise en cas d'hospitalisation,</p> <p>Rôle de prévention et d'éducation auprès des bénéficiaires et de l'entourage</p> <p>Participation aux soins techniques avec les infirmières libérales.</p> <p>Gestion du matériel et du stock de protections anatomiques.</p> <p>Entretien et rangement du matériel nécessaire aux soins et l'environnement proche du patient : table, adaptable, lit, barrières de lit, matériel d'aides techniques, cuvette, brosses...en respectant les habitudes de rangement.</p> <p>Réinstallation du bénéficiaire au moment du départ avec si besoin remise du dispositif de téléalarme en fonction.</p>	<p>Surveillance de l'alimentation et de l'hydratation. Préparation, aide et stimulation aux repas, vaisselle, Gestion des stocks alimentaires dans le respect des dates de péremption, Courses alimentaires</p> <p>Présentation des médicaments et surveillance leur bonne prise. Le pilulier étant préparé à l'avance par une infirmière libérale ou une personne habilitée.</p> <p>Préparation d'une valise en cas de déplacement, Petites démarches administratives avec le bénéficiaire selon possibilité, Promenade, Surveillance de type garde malade (à l'exclusion des soins), Garde d'enfant à domicile.</p> <p>Gestion du matériel et du stock de protections anatomiques.</p> <p>Entretien et rangement du matériel nécessaire aux soins et l'environnement proche du patient : table, adaptable, lit, barrières de lit, matériel d'aides techniques, cuvette, brosses...en respectant les habitudes de rangement.</p> <p>Réinstallation du bénéficiaire au moment du départ avec si besoin remise du dispositif de téléalarme en fonction.</p>
--	--

**Compétences relationnelles mises en œuvre :**

Connaître le bénéficiaire et son entourage pour permettre un maintien des liens sociaux, un soutien psychologique, une valorisation de soi...  
Dialoguer et négocier  
Stimuler physiquement et intellectuellement pour permettre le maintien et/ou le retour à l'autonomie.  
Instaurer une relation de confiance : écouter activement, soutenir et de réassurer  
Accompagner les personnes en fin de vie  
Développer des liens avec les aidants naturels  
Participer au Projet Personnalisé Individualisé et Activités en lien avec ce projet

**Transmissions dans le dossier de l'usager, qui reste la propriété du SISA :**

Le dossier patient est déposé au domicile de chaque bénéficiaire dès la mise en place des interventions. A chaque intervention, doit être noté toute information à transmettre aux collègues, à la famille ou au personnel médical, l'état de santé ou autre fait concernant le bénéficiaire.  
Par ailleurs, un outil de télégestion (téléphone portable professionnel) doit être renseigné selon les directives de l'encadrement.  
Ce dossier doit rendre compte du travail effectué et ne doit en aucun cas être utilisé pour régler des conflits ou des désaccords entre les intervenants et/ou la famille.  
A noter que tout patient a droit d'accès à son dossier selon la procédure définie.

## 7. Prestations non comprises dans les missions SPASAD :

L'agent se doit d'aider uniquement l'utilisateur. Il lui est interdit de :

- Réaliser des soins ayant un caractère médical, relevant de l'infirmière, (toilette complexe, préparer une prescription médicale...)
- S'occuper des animaux domestiques,
- Réaliser des travaux de jardinage et l'entretien des abords directs de la maison : nettoyer les terrasses, les trottoirs,
- Réaliser des travaux de bricolage (peinture), toucher aux installations électriques ou aux ampoules, etc.
- Réaliser des travaux de déménagement, de lessivage des plafonds, le nettoyage des caves et des greniers, ou encore de grosses lessives à la main,
- D'assurer l'approvisionnement en bois, charbon et fuel pour les installations qui le nécessitent ainsi que le nettoyage des chaudières et le ramonage.
- Nettoyer les pièces ou le linge d'autres occupants du domicile, ou d'emporter du linge de l'utilisateur à son domicile pour le nettoyer.
- D'effectuer d'autres tâches non prévues dans le contrat de prestation ou de prise en charge.

## 8. Financement

Conditions pour bénéficiaire de prestation :

**Pour le SSIAD** : l'entrée dans le service se fait **sur prescription médicale**. Le financement est assuré à 100 % par la caisse de Sécurité Sociale de l'utilisateur.

- Être âgé d'au moins 60 ans
- Être âgé de moins de 60 ans et présenter un handicap
- Avoir une prescription médicale
- Après validation de l'Infirmière Coordinatrice
- Avoir des droits ouverts à la Sécurité Sociale

### **Pour le SAAD :**

Le taux de participation de l'utilisateur sera établi en fonction de l'évaluation de la situation de dépendance et selon ses ressources.

Il existe différentes modalités de financement :

- Soit un financement par le plan APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) ou PCH (Prestation Complément du handicap) - (dossier réalisé auprès du Conseil Départemental)
- Soit un financement sur fonds propres pour les heures de prestations qui sont réalisées en dehors d'un plan APA ou PCH.

A partir des feuilles d'états de présence et/ou de l'outil de télégestion, une facture mensuelle est établie par le service et adressée à l'utilisateur qui s'en acquittera en cas de reste à charge ou de financement sur fonds propres.

En cas de paiement par l'organisme payeur, les factures seront directement envoyées à celui-ci pour paiement de leur part à charge.

En cas de non-paiement des factures au-delà de deux mois, le service se réserve le droit de suspendre les interventions à venir.

## **9. Fonctionnement**

Le SISA assure un accueil téléphonique et physique :

- le lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Les horaires, la fréquence et la durée des interventions sont déterminés lors de l'évaluation à domicile, ils sont mentionnés dans le contrat de prestations ou de soins.

### **Amplitude horaire d'intervention et astreinte :**

Au domicile des usagers : Le service fonctionne 7 jours sur 7, toute l'année.

Côté SSIAD : les interventions au domicile s'échelonnent entre 7h30 et 12h puis de 16h à 18h30.

Côté SAAD : les interventions au domicile s'échelonnent de 7h30 à 20h. La durée minimale d'intervention est de 30 minutes.

Un roulement s'établit entre les agents dans le cadre d'un planning élaboré à la semaine par l'équipe de coordination qui fixent les horaires d'interventions. Ces derniers, définis dans le plan d'aide, sont indicatifs : aucun horaire précis ne peut être garanti, compte tenu des conditions organisationnelles (trajet, priorité de soins, mouvements du service, météo...).

Le weekend et les jours fériés, les horaires de passages des agents peuvent être différents de ceux de la semaine.

Au SPASAD de Boves : l'accueil des usagers et/ou des familles est assuré du lundi au vendredi de 9h à 17h en journée continue.

En dehors de ces horaires, week-ends et jours fériés compris, il est possible de contacter l'agent d'astreinte du service au **03 22 09 58 11**. Vous avez la possibilité de laisser un message vocal en cas de non réponse immédiate.

Les appels à l'agent d'astreinte ne doivent concerner que les situations d'urgences, de mise en danger ou de problème d'intervention.

## **10. Gestion des réclamations**

Le personnel du S.I.S.A met tout en œuvre pour apporter une qualité de prestation optimale auprès des usagers. Néanmoins, en cas d'insatisfaction, d'anomalie, de problématique ou de demande particulière, l'utilisateur peut adresser un mail à l'adresse suivante : [sis.sud@wanadoo.fr](mailto:sis.sud@wanadoo.fr) ou s'adresser directement à l'équipe de coordination par téléphone ou sur rendez-vous au domicile ou au bureau. La Directrice et/ou le personnel de coordination sont vos interlocuteurs en cas de problème.

Une rencontre peut être organisée entre les personnes si besoin.

Une enquête annuelle est réalisée pour évaluer la satisfaction, quant à nos prestations, des usagers et des familles. Nous vous proposons d'y répondre, les résultats pourront être communiqués sur simple demande.

## **11. Informations conservées sur le support informatique**

L'utilisateur autorise le SPASAD à enregistrer les informations le concernant sur support informatique.

En contrepartie, le SPASAD s'engage à n'enregistrer que les données nécessaires au bon déroulement de sa prestation.

Le SPASAD s'engage à ne céder aucune de ses informations à un tiers en dehors des organismes financeurs avec lesquels l'utilisateur a un accord.

Conformément à la loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, l'utilisateur dispose à tout moment d'un droit individuel d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent en contactant le service.

## 12. Admission dans le service SPASAD

Le consentement écrit de l'utilisateur ou de la personne de confiance par délégation est une condition indispensable à l'admission.

L'équipe de coordination détermine la nature et la fréquence des interventions avec l'accord de l'utilisateur.

Le dossier de prise en charge sera complété au cours d'une visite à domicile. Conformément aux dispositions stipulées dans le contrat personnalisé individualisé de prise en charge, l'entrée de l'utilisateur est effective suite à :

- ✓ L'examen du dossier administratif,
- ✓ L'évaluation à domicile réalisée par l'équipe de coordination,
- ✓ La mise à disposition du matériel nécessaire et des moyens alloués au titre de l'APA et/ou de la PCH,
- ✓ La délivrance d'une ordonnance médicale (SSIAD) ou la signature du devis et du contrat de prestation (SAAD)
- ✓ Les disponibilités du service.

Le cas échéant, il sera alors remis à l'utilisateur :

- Le livret d'accueil indiquant les coordonnées des services avec un numéro de téléphone unique comprenant La Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie, La charte des droits et libertés de la personne âgée.
- Le dossier de prise en charge qui reste au domicile avec le document individuel de prise en charge (DIPEC) établi conjointement avec l'utilisateur ou avec la personne qui représente l'utilisateur,
- Le présent règlement de fonctionnement,
- Le contrat de prestations,
- Mise à disposition de l'utilisateur de l'information sur la possibilité de recourir et de désigner une personne de confiance.

**Délai d'accueil** : au plus tôt dès la sortie d'hospitalisation et/ou en fonction de l'urgence de la demande (isolement, précarité ...) et des places disponibles.

**SSIAD** : Le plan de soin est établi en fonction des besoins de l'utilisateur et de l'organisation du service. Il y aura entente entre l'IDEC et l'utilisateur ou son représentant.

**SAAD** : Le service démarre ses interventions une fois le devis et le contrat de prestations signé par l'utilisateur et/ou son représentant.

En cas d'absence d'un agent, la priorité est donnée aux interventions concernant l'hygiène et l'alimentation. Les prestations d'entretien du domicile, les prestations pour lesquelles un relai familial est possible, les prestations d'aide à l'aidant peuvent être reportées ou annulées ponctuellement.

### 13. Organisation de la prise en soin

Pour une prise en soin plus adaptée, après signature du contrat, des visites à domicile (VAD) sont réalisées par l'équipe de coordination.

Les services du SPASAD s'accordent sur :

- La nature et le planning des interventions,
- L'articulation des passages journaliers,
- L'organisation des interventions conjointes (travail en binôme si nécessaire).

La prise en charge déterminée, à l'entrée de l'utilisateur dans le service, est révisable en fonction de l'évolution de son état. Un mois après l'admission de l'utilisateur en SPASAD, il y a une évaluation de la situation de l'utilisateur pour l'élaboration du plan de soin et/ou du plan d'aide pour opérer des réajustements éventuels des interventions.

Remarque : Il est expressément rappelé que le SISA demeure juridiquement l'employeur des agents. Il est le garant de la qualification des agents et de leur accès à la formation.

**Un système de télégestion** (téléphone portable professionnel) est mis en place. Il doit être renseigné par l'agent selon les directives de l'équipe de coordination. Il permet d'avoir les informations en instantané pour visualiser les fiches des patients avec les adresses, les informations soignantes, les particularités.

Il conserve la traçabilité des actes effectués et permet d'avoir connaissance des transmissions ciblées. C'est également un outil de gestion du temps de travail et pour le SAAD, il est la référence de facturation.

Ainsi chaque agent dispose d'un téléphone mobile professionnel avec lequel il badge à l'arrivée et au départ de chez l'utilisateur. Il peut également appeler l'équipe de coordination ou ses collègues.

**Le classeur SPASAD** : lors de l'admission, l'accord de prise en charge est signé et des outils partagés de fonctionnement et d'évaluation des besoins sont mis en place : un dossier commun SSIAD/SAAD dit « classeur de prise en charge » est distribué à chaque bénéficiaire à son entrée. Il comprend tous les

renseignements administratifs nécessaires à la prise en soin et une traçabilité précise de toutes les interventions. Il s'y trouve notamment une fiche de liaison SPASAD, un PPI à domicile, avec le plan d'aide et d'accompagnement lorsqu'il est établi.

Ce classeur peut être à tout moment consulté par tous les professionnels impliqués dans la prise en charge dans le respect du secret professionnel. Il appartient à l'utilisateur et/ou ses proches de le tenir à disposition des équipes intervenants à domicile et d'en choisir le lieu afin de respecter la discrétion des éventuels autres visiteurs extérieurs aux services du SPASAD.

A noter : le classeur reste la propriété du SISA et est récupéré à la fin de la prise en charge.

### **Projet d'accompagnement personnalisé**

Conformément au contrat individuel de prise en charge, les objectifs de l'accompagnement de tout usager accueilli par le service sont ensuite précisés par le projet d'accompagnement personnalisé (PPI), élaboré par l'équipe de coordination de SPASAD.

A l'entrée et à n'importe quel moment de la prise en charge, l'équipe de Coordination détermine les modalités de la mise en œuvre de la prise en charge.

### **L'accès au logement :**

Dans certains cas et en particulier pour les personnes vivant seules et présentant des difficultés pour se déplacer, il est nécessaire que les agents puissent entrer dans le logement :

- Soit par l'installation d'une boîte à clés (disponible en magasin d'outillage) et à la transmission de son code d'accès.
- Soit par la présence d'une tierce personne qui donnera accès à l'agent.

Le SISA ne prend aucun double de clés pour accéder au domicile de l'utilisateur pour des raisons de sécurité.

**Urgence** : en cas de porte close et en l'absence de réponse (physique ou téléphonique) de la part de l'utilisateur ou des référents désignés lors du dossier d'entrée du patient, les agents auront la possibilité de faire intervenir les pompiers ou un serrurier et le coût éventuel d'intervention sera à la charge de l'utilisateur ou de sa famille.

### **Le plan de soin stipule :**

- Les actes à effectuer par les agents,
- Les jours et les heures approximatives d'intervention,

- Le matériel nécessaire, indispensable aussi bien pour le confort de l'utilisateur que pour le confort de travail des intervenants. Le matériel doit être rangé dans un endroit bien identifié,
- Les aménagements nécessaires : le lieu de soin doit être accessible, propre et préservant l'intimité de la personne,  
La disposition du mobilier peut être modifiée si besoin. Pour assurer la sécurité et des aménagements peuvent être demandés : barres de maintien, tapis antidérapant ou autre.
- L'utilisateur doit donner libre accès à toutes commodités dont il dispose à son domicile et mettre à disposition de l'agent tout produit ou matériel qui s'avérerait nécessaire à l'exercice de ses fonctions.

#### **La sécurité des agents vis-à-vis des animaux domestiques :**

Pour éviter les accidents et les morsures en lien avec vos animaux domestiques, il est impératif de les tenir éloignés et/ou attachés lors des interventions des agents pour des raisons d'hygiène et de sécurité.  
Rappel : La vaccination des animaux est obligatoire. En cas de morsure la responsabilité du propriétaire est pleinement engagée et l'animal devra suivre un protocole vétérinaire.

#### **Modification d'organisation horaire :**

Le service s'engage à prévenir au plus tôt l'utilisateur ou sa famille en cas d'impossibilité d'intervention ou de changement d'horaire important.

Le SPASAD s'engage, en cas d'absence d'un agent, à organiser son remplacement au plus vite et à vous informer des modifications des passages si besoin.

En cas de situations exceptionnelles (plan canicule, neiges, intempéries, plan grand froid, crises sanitaires, etc.), l'organisation du service peut être modifiée. Dans ces situations exceptionnelles, une organisation est mise en place selon les directives ministérielles. Le personnel a reçu les informations indispensables et nécessaires pour assurer un travail professionnel et adapté à chaque situation. Pour faire face à ces situations, un tableau de suivi interne au service est tenu par l'équipe de coordination afin de pouvoir prioriser les personnes isolées et connaître les personnes pouvant bénéficier d'un relai familial.

L'utilisateur ou la famille s'engage à prévenir le service le plus rapidement possible en cas d'absence ou de changement d'emploi du temps de l'utilisateur ex : RDV médicaux, ...

En cas d'hospitalisation de l'utilisateur, le SPASAD doit en être informé le jour même.

En tout état de cause, la réadmission dans le service suppose l'accord de l'équipe de coordination.

## **Modalités de sorties du service**

La sortie du service peut être à l'initiative des 2 parties :

- L'utilisateur peut mettre fin à l'accompagnement avant le terme prévu par une demande d'arrêt des prestations pour convenance personnelle, adressée au service du SISA, par courrier recommandé avec accusé de réception sous réserve d'un préavis de 15 jours.
- Le service peut mettre fin à l'accompagnement en cas de non-respect du contrat et/ou du DIPEC par l'utilisateur ou en cas de comportement inacceptable relatif à la sécurité des personnes et des biens.

L'intervention de l'aide à domicile s'arrête à la date d'échéance de la prise en charge ou est modifiée en cas de :

- Prise en charge non servie pendant 1 mois pour le service du SSIAD
- En cas d'interruption de la prise en charge par l'organisme financeur,
- En cas de rejet par l'organisme financeur d'une première demande ou d'un renouvellement. Les heures effectuées sont facturées au bénéficiaire au taux plein en vigueur,
- Déménagement en dehors du territoire du SISA,
- Lors d'un retour à l'autonomie et d'une amélioration de l'état de santé de la personne,
- Lors d'une altération de l'état de santé de la personne nécessitant la mise en place d'autres services (ex : HAD)
- Lorsque l'état de santé et l'environnement sont devenus incompatibles avec le maintien de l'utilisateur à domicile, et qu'aucun projet à courts termes n'est établi afin de permettre la sécurité de tous.
- Entrée en établissement (EHPAD, etc...),
- Décès du bénéficiaire.

## **14. Obligations et devoirs du personnel intervenant**

Les agents sont tenus de respecter le règlement intérieur qui stipule le cadre de leurs interventions, leurs droits et les obligations des agents de la Fonction Publique Territoriale.

Dès lors que les tâches demandées par l'utilisateur ne figurent pas dans ce règlement, l'agent peut refuser de les effectuer, au risque d'engager sa responsabilité personnelle.

### Concernant le comportement :

- Faire preuve de respect, de politesse, de patience, d'efficacité, de compréhension, de bienveillance
- Avoir une tenue correcte, ne pas fumer au domicile de l'usager (loi EVIN)
- Avoir un comportement non discriminatoire,
- Faire preuve d'une grande discrétion et en aucune circonstance faire part à l'usager ou aux aidants de ses problèmes familiaux, difficultés financières ou autres,
- Respecter le secret professionnel et garantir la plus grande discrétion sur tout ce qui a pu être vu ou entendu chez l'usager,
- S'abstenir de toute propagande et observer la plus stricte neutralité religieuse, politique, philosophique ou syndicale dans sa relation avec l'usager et /ou sa famille.
- Respecter l'obligation de réserve notamment concernant le fonctionnement du service.
- S'engager à travailler en équipe pour le bien être de l'usager et se respecter mutuellement entre collègues. Toute difficulté ou désaccord devra donner lieu à un signalement auprès de l'équipe de coordination, et ne pas être abordé chez les usagers bénéficiant des services du SPASAD.
- Signaler obligatoirement toute suspicion de maltraitance d'un usager, observée au domicile par écrit (Cf une fiche de signalement d'évènement indésirable) et par oral à l'équipe de coordination. L'agent peut être amené en cas de situation exceptionnelle à faire appel au médecin traitant, à l'assistante sociale du secteur, voire même au Procureur de la République.

### Concernant les règles d'hygiène et de sécurité :

- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité : tenue correcte et soignée, ne pas fumer lors de ses interventions, ne pas consommer d'alcool ni de produits stupéfiants et ne pas être en état d'ébriété,
- Porter une blouse et des gants à usage unique, fournis par le service,
- Respecter strictement les mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire,
- Se conformer aux plans en vigueur en cas de situation climatique exceptionnelle (plans canicule ou de grand froid) en veillant au confort et à la sécurité des usagers.

### Concernant l'organisation du service :

- Respecter au mieux les horaires du planning élaboré par l'équipe de coordination. L'agent ne peut y apporter des modifications qu'avec l'autorisation préalable de l'équipe de coordination,

- Utiliser l'outil de télégestion lors de chaque intervention. Le cas échéant, une feuille de présence doit être remplie à la fin de chacune des interventions,
- Renseigner le classeur de transmission à la fin de chacune des interventions. Seules les informations utiles à la prise en charge sont reportées sur le classeur. L'utilisateur doit avoir libre accès à toutes les informations inscrites sur ce classeur.

**Il est formellement interdit aux agents de profiter de la vulnérabilité et crédulité de l'utilisateur. A ce titre, les agents du service ne peuvent pas :**

- Recevoir en dépôt de l'utilisateur à titre personnel ni argent, ni bijou, ni objet de valeur, ni papier personnel, ni procuration (bancaire, épargne ou autre),
- Utiliser à la place de l'utilisateur une carte bleue, carte de paiement ou chèque en blanc remis à l'agent,
- Introduire, vendre, céder ou acheter à l'utilisateur ou à sa famille toutes denrées et objets quelconques,
- Accepter de bien mobilier ou immobilier appartenant à l'utilisateur,
- Solliciter ou accepter des pourboires ou des dons de valeur,
- Emprunter de l'argent à l'utilisateur,
- Emporter sans autorisation écrite des objets ou documents appartenant à l'utilisateur ou au service,
- Utiliser la ligne téléphonique sauf en cas d'urgence ou à la demande de l'utilisateur,
- Introduire sans autorisation, auprès de l'utilisateur des personnes étrangères au service. Ni amener d'enfant, de personne étrangère au service, ni d'animal sur le lieu de travail,
- Transporter l'utilisateur ou toute autre personne dans un véhicule personnel,
- En dehors des heures de travail, les relations extra- professionnelles qui pourraient exister entre agent et l'utilisateur et/ou la famille ne doivent en aucun cas être contraire à la déontologie de la profession.

## **15. Règles d'hygiène, de sécurité et de confort**

L'utilisateur s'engage à fournir des matériels et des produits conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité et à les conserver dans leur emballage d'origine afin que l'intervenant puisse consulter les indications et précautions d'emploi.

A défaut, le SISA ne peut garantir la bonne exécution des soins et des tâches. En cas de vétusté, de matériels endommagés ou non adaptés, la responsabilité du SISA ne pourra être engagée.

La mise à disposition du matériel ci-dessous est à la charge de l'usager :

- Chauffage de la pièce où vont s'effectuer les soins (chauffage d'appoint si nécessaire),
- L'accès à l'eau chaude,
- Une bassine,
- Des gants et des serviettes de toilette,
- Du savon,
- Le matériel nécessaire pour nettoyer et rincer la bassine après utilisation,
- Des protections types "changes complets" et alèses en cas d'incontinence,
- Une brosse à dents et du dentifrice ou du produit pour nettoyer les prothèses dentaires,
- Du shampoing, un peigne ou une brosse à cheveux,
- Du matériel de rasage,
- Du linge propre (vêtement et linge de lit) en quantité suffisante, adapté aux conditions météorologiques,
- Nécessaire à l'entretien de la maison et du lit : balai, balai brosse, aspirateur, serpillières, seau, (ou autre système de lavage), torchons, chiffons, éponges, produits d'entretien des sols, produit vaisselle,
- Des denrées alimentaires, dans le respect des dates limite de consommation et avec une conservation adaptée.

Le service s'engage à fournir les gants à usage unique et les blouses ainsi que tout Equipement Individuel de Protection (EPI) nécessaire à la sécurité de ses agents (notamment dans le cadre d'une crise sanitaire).

Le service, pour assurer la sécurité de l'usager et celle du personnel, peut exiger certains aménagements de l'environnement tels que la réorganisation de la pièce, le déplacement de meubles, tapis ou autres obstacles à enlever... ainsi que la présence de :

- Lit médicalisé,
- Matelas anti-escarres,
- Potence,
- Barrières,
- Fauteuil adapté,

- Chaise percée,
- Déambulateur,
- Adaptable (table roulante),
- Lève malade, verticalisateur, ...
- Guidon de transfert, ...
- Barres de maintien,
- Tapis antidérapants, banc de baignoire...

Certaines de ces prestations peuvent faire l'objet d'une prise en charge par les différents organismes d'assurance maladie. Le refus de certains aménagements remettant en cause la sécurité ou l'ergonomie des agents et de l'usager peut provoquer la sortie du service.

## 16. Obligations des usagers

Si notre personnel vous doit le meilleur accompagnement possible, il en est de même du respect que vous devez avoir vis-à-vis de lui. Vous devez respecter les conditions de prise en charge qui ont été définies ensemble et faciliter l'intervention de notre personnel. Nous vous demandons de respecter les éléments suivants :

- Être présent au domicile pour bénéficier de la prise en charge et ce pendant tout le temps de la prestation,
- Dans le cas d'absence injustifiée ou de refus de recevoir l'agent, les heures seront intégralement facturées,
- Accueillir et respecter le personnel du SISA sans aucune discrimination à l'égard des agents,
- Accepter les règles d'hygiène (blouses, gants...) requises pour la sécurité de tous,
- Mettre à disposition des intervenants tout ce qui est nécessaire à la réalisation des soins (produits et linges de toilette, vêtements, matériel à usage unique) et en quantité suffisante,
- Accepter les interventions nécessitant une tierce personne ou le recours à du matériel spécialisé,
- Accepter la présence éventuelle d'un(e) stagiaire accueilli(e) au sein de l'équipe du SISA. Lui réserver la même qualité d'accueil que pour le personnel salarié afin de garantir le bon apprentissage et la transmission des savoirs faire professionnels,
- Ne pas contacter un agent à son domicile ni sur son téléphone mobile personnel, pour le respect de la vie privée des agents. L'équipe de coordination est l'interlocuteur privilégié des usagers,

- Accepter les modifications des interventions (nombre de passages, horaires...) ou son interruption en fonction de l'évolution de l'état de santé, en cas de nécessité votre médecin traitant sera contacté pour échanger sur votre situation,
- Ne pas modifier les horaires d'intervention des agents. En cas d'évolution des besoins ou rendez-vous médicaux, prévenir le service pour revoir les horaires de passage,
- S'abstenir de toute violence physique ou verbale à l'égard des agents du service. Le cas échéant, l'utilisateur s'expose à des poursuites pénales.

**Sécurité des biens et des personnes** : Les risques inhérents à l'intervention du service ainsi qu'à la réalisation des soins sont couverts par une assurance responsabilité civile et professionnelle souscrite par le service. Cette assurance n'exonère pas l'utilisateur pour les dommages dont il pourrait être la cause.

## 17. **Droit des personnes prises en charge**

Le SISA garantit à tout usager pris en charge les droits et libertés individuels énoncés par l'article L 311-3 du code de l'action sociale et des familles et par la charte des droits et libertés de l'utilisateur.

Le SISA respecte la confidentialité des informations dont il dispose. Ces dernières peuvent, si nécessaire, être échangées entre les professionnels de santé intervenant dans l'intérêt de l'utilisateur dans le cadre du secret partagé.

## 18. **Vidéo-surveillance :**

En cas d'installation d'un dispositif de vidéo-surveillance pour protéger à distance votre proche, il est obligatoire de respecter la loi qui prévoit certaines précautions et consignes à suivre pour le respect des droits du travail et du droit à l'image. Le CNIL précise les règles à respecter en cas d'installation d'un système de vidéosurveillance par un particulier à son domicile en cas d'intervention de professionnels. Vous devez dès lors appliquer cette réglementation en vigueur :

- Vous devez donc informer les professionnels de santé de l'existence du système de surveillance et du but poursuivi. Pour que les agents qui interviennent alors au domicile soient en droit de s'opposer à être filmés ou enregistrés lors de leurs interventions, le système de vidéo-surveillance doit être clairement stipulé à l'entrée de la zone de

surveillance par un panneau d'affichage réglementaire portant les mentions légales en vigueur (article 1222-4 du code du travail).

- Les professionnels doivent savoir qui est susceptible de visionner les images.
- Les caméras ne peuvent pas filmer les intervenants pendant l'exercice de leur activité professionnelle sans leur accord.
- Les professionnels disposent du droit de demander à désactiver la vidéo-surveillance pendant les soins.
- L'article 226-1 du Code Pénal, modifié par la Loi n° 2020-936 du 30 juillet 2020 art 17, réprime d'un an d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende le fait de porter volontairement atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui.

## 19. Diffusion du présent document

Ce document est remis lors de l'admission dans le service à l'usager et/ou éventuels représentants légaux, annexé au livret d'accueil.

Il est également affiché dans les locaux du SISA et remis à chaque agent salarié qui intervient au domicile des personnes accompagnées.

Fait à ....., le .....

Je soussigné(e),

M....., (usager)

Et /ou M ..... lien de parenté.....

Et/ou M....., représentant légal de M

.....

Déclare avoir pris connaissance du présent "règlement de fonctionnement" du SISA de Boves et s'engage à le respecter.

Signature



ATTESTATION DE RECEPTION DES DOCUMENTS RELATIF A  
L'INTERVENTION DU SPASAD/SISA DE BOVES

Je soussigné(e) (nom prénom) .....

Demeurant (adresse).....

Déclare avoir reçu les documents suivants et en avoir pris connaissance :

- Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC)
- Contrat de Prestation ou avenant
- Livret d'accueil
- Règlement de fonctionnement

Date et Signature