



VOTRE SERVICE D'AIDE À LA PERSONNE



RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE



N° d'Agrément Qualité SAP/483005963

Le référentiel de Certification de Service peut être obtenu par SGS-ICS

SOMMAIRE

<i>Préambule</i>	3
<i>Article 1. La prise en charge et son évolution</i>	3
1.1 L'intégration dans le service	3
1.2 Le suivi individualisé	3
1.3 Télégestion et Fiches de présence	4
1.4 Les modalités en cas d'absence	5
<i>Article 2. Le contenu de l'intervention</i>	5
2.1 Prestation d'aide-ménagère	6
2.2 Préparation d'auxiliaire de vie	7
2.3 Prestation de garde de jour	8
2.4 Aide à la prise des médicaments	8
2.5 Les tâches n'incombant pas à l'aide à domicile	8
<i>Article 3. Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort</i>	9
3.1 Matériel nécessaire à la prestation	9
3.2 Animaux domestiques	9
3.3 Vidéo surveillance	9
<i>Article 4. Les relations avec le personnel</i>	10
<i>Article 5. L'expression du bénéficiaire</i>	10
5.1 Des formes d'expression	10
5.2 La personne ressource	10
<i>Article 6. La responsabilité</i>	11
<i>Article 7. Les modalités de facturation</i>	11
<i>Article 8. Les conditions de résiliation</i>	11
8.1 La résiliation à l'initiative du bénéficiaire	11
8.2 La résiliation à l'initiative du service	11
<i>Article 9. Les mesures exceptionnelles</i>	12
<i>Article 10. La démarche qualité</i>	12
<i>Article 11. Le règlement général sur la protection des données (RGPD)</i>	12
<i>Art.12 La modification du règlement de fonctionnement</i>	13
<i>Art. 13 La Diffusion du présent document</i>	13

Préambule

Le présent règlement a pour objectifs de définir d'une part les modalités de fonctionnement du service et d'autres part les droits et obligations des bénéficiaires. Dans ce cadre, il rappelle les principes de régissent l'accueil et la prise en charge ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement.

Ces disposition, qui visent à favoriser la qualité de prise en charge, seront mises en œuvre dans le respect :

- De la « Charte des droits et libertés de la personne accueillie » qui s'adresse ici aux bénéficiaires du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD).
- Du principe de subsidiarité, à savoir que la SAAD assure des prestations de maintien à domicile mais n'a pas vocation à se substituer à la solidarité familiale.

La présente version du règlement de fonctionnement a été adoptée par le CIAS (Centre Intercommunal d'Action Sociale), par délibération du Conseil d'Administration du 25 juin 2020.

Article 1. La prise en charge et son évolution

1.1 L'intégration dans le service

L'intégration d'un bénéficiaire est subordonnée :

- A la constituons d'un dossier de prise en charge auprès de sa caisse de retraite, sa mutuelle ou la Conseil départemental (Allocation personnalisée d'Autonomie), ou tout autre organisme de financement et à l'obtention de la prise en charge financière correspondante. Ou à la prise en charge financière totale par le bénéficiaire ou une tiers personne (famille).
- A la signature d'un Document Individuel de Prise de Charge (DIPC) dont les modalités pourront être maintenues ou modifiées lors des renouvellements successifs, et/ou à un contrat si aucune prise en charge par le département toutes autres caisses.
- A la remise d'un livret d'accueil.
- A l'acceptation de la part du bénéficiaire du présent règlement de fonctionnement.

L'intégration d'un bénéficiaire dans le service ne sera effective qu'après le retour des documents demandés et la signature du DIPC/DIPEC.

1.2 Le suivi individualisé

Le SAAD a pour mission de proposer au bénéficiaire des prestations d'aide à domicile adaptées à ses besoins. Ainsi, le bénéficiaire dispose d'un suivi individualisé tout au long de se prise en charge qui sera évolutive en fonction de sa situation.

Cet accompagnement évolutif fait l'objet d'une concertation avec le bénéficiaire, son entourage, le personnel du service et le cas échéant les partenaires (médecins, infirmiers, etc.). Tout changement pérenne dans la nature des prestations fera l'objet d'un avenant au Document Individuel de Prise en Charge (DIPC).

Les modalités d'intervention du service

Les aides à domicile ont pour vocation d'accompagner la personne dans ses activités quotidiennes afin de maintenir leurs capacités et prévenir la perte d'autonomie. Ainsi, ce ne sont pas des « femmes de ménage » qui font à la place du bénéficiaire mais des professionnels qui évaluent les capacités du bénéficiaire et le suppléent en cas de perte d'autonomie.

Le financement des interventions du SAAD se limitant au seul bénéficiaire, les aides à domicile ne peuvent pas intervenir en l'absence du bénéficiaire et encore moins dans un logement sans aucune présence.

Le logement du bénéficiaire se doit d'être accessible. Pour ce faire, le code d'accès de la résidence devra être communiqué au service.

En cas d'impossibilité pour le bénéficiaire d'ouvrir sa porte d'entrée, le service privilégiera la mise en place d'une boîte à clés accessible.

Les clés et badges sont acceptés via la signature conjointe d'un bordereau de remise des clés. Les clés et badges sont restitués à la fin de la prise en charge à l'accueil du service d'Aide à Domicile contre signature d'un bordereau de restitution.

Le service ne pourra être tenu responsable des conséquences financières ou autres en cas de perte.

De la même manière, si le bénéficiaire dispose d'une place de parking privative, il devra autoriser l'aide à domicile à se garer sur cette place de parking.

Le nombre d'heures, leur fréquence hebdomadaire et la durée des interventions sont défini en fonction du Document Individuel de Prise en Charge (DIPC), des besoins du bénéficiaire, de l'évaluation du référent social et des moyens disponibles.

En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement horaire important, une proposition est faite au bénéficiaire de remplacer l'intervenante habituelle, afin de garantir la continuité de service, notamment pour les personnes les plus dépendantes. Le bénéficiaire peut refuser cette proposition de remplacement.

Le service est un terrain de stage pour les professionnels en formation. Le personnel salarié est donc parfait accompagné de stagiaires hommes ou femmes. Le bénéficiaire s'engage à accepter l'intervention des personnels de service choisit pour lui ainsi que les stagiaires qui peuvent parfait les accompagner.

L'intervention du service auprès d'un bénéficiaire est conditionnée par un respect mutuel entre l'agent et le bénéficiaire. Le bénéficiaire ne peut faire preuve de discrimination ou de violence verbale, physique ou à caractère sexuel et racial envers les agents du service et leur stagiaires.

1.3 Télégestion et Fiches de présence

Lors de la mise en place des prestations, le service demande au bénéficiaire de coller à un endroit accessible pour les intervenante, un badges NFC rattaché à son statut de bénéficiaire du SAAD. A chaque intervention, l'aide à domicile scanne le badge NFC avec son téléphone portable professionnel pour l'enregistrement des horaires de prestation (entrée et sortie).

En cas de dysfonctionnement du téléphone portable professionnel, l'aide à domicile dispose de feuilles de présence en format papier qu'elle devra faire signer par le bénéficiaire.

1.4 Les modalités en cas d'absence

Principes généraux

En cas d'absence (hospitalisation, rendez-vous médical, visite familiale, etc.), le bénéficiaire ou son entourage doivent prévenir le service le plus rapidement possible : un répondeur est à disposition en dehors des heures d'ouverture.

Hospitalisation

Dans le cadre d'une absence pour urgence sanitaire (hospitalisation non programmée), la prestation annulée n'est pas facturée.

En cas d'hospitalisation ou de séjour en centre de rééducation, la famille ou son entourage doit informer immédiatement le service et lui indiquer le nom de l'établissement d'accueil. Dès connaissance de sa date de retour à domicile, le bénéficiaire ou son entourage doivent en informer immédiatement le service.

Si après une hospitalisation ou le séjour en centre de rééducation, l'aggravation de l'état de santé du bénéficiaire était en inadéquation avec les missions d'une auxiliaire de vie, le service se réserve le droit d'informer le financeur de son impossibilité de prise en charge du bénéficiaire qui pourra être orienté vers le partenaire le plus à même de répondre aux nouveaux besoins du bénéficiaire.

Annulation non programmée

Hormis pour les cas d'hospitalisation, si le bénéficiaire ou son entourage annulent les prestations moins de 48 heures avant la prestation, celle-ci sera facturée.

A ce titre, tout refus d'un agent, se présentant au domicile du bénéficiaire pour réaliser une prestation sera facturée.

Dans le même registre, si le bénéficiaire s'absente de manière récurrente au moment des prestations, le service se réserve le droit de suspendre voire de cesser son intervention, et ce après envoi d'un courrier d'avertissement dont une copie sera adressée au financeur.

Absence prolongée

En cas d'interruption des prestations supérieure à 15 jours, la reprise des prestations ne sera pas systématique : il risque d'y avoir un délai qui sera fonction des possibilités du service.

L'éventuelle reprise des prestations sur la base du planning préexistant ne pourra être garantie.

Article 2. Le contenu de l'intervention

Les aides à domicile ont pour vocation d'accompagner la personne dans ses activités quotidiennes afin de maintenir leurs capacités et prévenir la perte d'autonomie. Ainsi, ce sont des professionnels qui évaluent les capacités du bénéficiaire, le sollicitent sur certaines tâches et le suppléent en cas de perte d'autonomie.

Les aides à domicile réalisent plusieurs types de prestation qu'ils enchaînent tout au long de leur journée de travail.

2.1 Prestation d'aide-ménagère

L'entretien du logement

L'aide à domicile effectue l'entretien exclusif des pièces à vivre du bénéficiaire : sa chambre, la cuisine, le salon, la salle de bain, les toilettes et les parties communes utilisés par le bénéficiaire.

L'aide à domicile réalise plus particulièrement les tâches suivantes : réfection du lit, balayage et lavage des sols, dépoussiérage, entretien du linge, entretien de la cuisine et des sanitaires et lavage des vitres.

L'intervention d'aide à domicile doit être conforme au cadre d'intervention instauré par le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile annexé au Livret d'accueil.

Il est impératif que l'aide à domicile, le bénéficiaire et sa famille se conforment au cadre d'intervention et que toute demande hors cadre fasse l'objet d'une communication avec les services administratifs du SAAD afin de prendre les mesures qui s'imposent.

L'entretien du linge

L'aide à domicile réalise plus particulièrement les tâches suivantes :

- Le lavage des vêtements et des draps,
- Le repassage,
- Le raccommodage et la petite couture.

Le lavage du linge s'effectue au domicile du bénéficiaire si ce dernier possède une machine à laver, mais en aucun cas au domicile de l'aide à domicile.

La réalisation des courses

S'il n'existe pas d'intervenants extérieurs susceptibles d'aider la personne, les courses d'achats alimentaires pourront être effectuées par l'aide à domicile, et ce à partir du moment où cette aide permet réellement le maintien à domicile. Au préalable, le référent social assurera une évaluation du besoin de déterminera le jour consacré à l'accompagnement aux courses. Ce service ne doit pas se substituer intégralement aux activités d'aide-ménagère, sauf inscription dans le plan d'aide.

Les courses alimentaires d'effectuent dans les commerces les plus proches du domicile du bénéficiaire, sauf si préférence particulière pour une surfaces du bénéficiaires.

Il est interdit à l'aide à domicile d'utiliser pour ce faire le véhicule personnel du bénéficiaire. L'aide à domicile utilise sa voiture pour transporter le bénéficiaire ; le service s'assurant au préalable que chaque salarié a souscrit une assurance automobile adaptée et dispose du permis de conduire. Le service contrôle régulièrement la validité de ces documents.

Lorsque le bénéficiaire ne peut plus se déplacer pour réaliser ses courses avec l'aide à domicile, le SAAD vérifiera, en première intention, si l'entourage du bénéficiaire peut réaliser les courses ou assurer à distance la commande des courses via drive d'une hypermarché, commande que l'aide à domicile pourra récupérer sur le temps de prestation.

Dans le cas où aucun proche ne peut assurer l'achat des courses ou la commande via le drive, l'aide à domicile fera seule les courses sur la base d'une liste établie conjointement avec le bénéficiaire. Il doit également rapporter la note du fournisseur au bénéficiaire.

Afin de sécuriser le paiement des achats effectués sans le bénéficiaire, le SAAD privilégie l'usage d'argent liquide. L'aide à domicile rendra la monnaie exacte au retour des courses.

L'utilisation de chèques en blanc est déconseillée. En cas de nécessité d'utilisation d'un chèque, le bénéficiaire devra inscrire l'ordre du chèque avant de le donner à l'aide à domicile. L'utilisation de cartes de crédit n'est pas interdite.

Il reste que l'aide à domicile ne doit pas faire l'avance du financement des achats. Toute incitation à déroger à ces principes présente des risques dont le bénéficiaire serait responsable.

Le service facturera au bénéficiaire les frais de déplacements de l'aide à domicile à hauteur de 0.70€ du kilomètre parcouru.

La préparation des repas

L'aide à domicile réalise plus particulièrement les tâches suivantes :

- L'aide à la confection des repas (épluchage, découpage, cuisson, etc.),
- L'aide au service (dressage du couvert, couper les aliments, servir à boire, etc.),
- L'aide à la réalisation de la vaisselle.

L'aide à domicile s'emploie autant que possible à laisser une autonomie au bénéficiaire dans le choix et la préparation des repas.

2.2 Préparation d'auxiliaire de vie

L'auxiliaire de vie a pour fonction d'accompagner la personne dans les actes qu'elle ne peut pas effectuer seule. Il aide la personne à assurer ces actes en privilégiant son autonomie. Cette fonction est assurée par du personnel formé.

L'auxiliaire de vie réalise plus particulièrement les tâches suivantes :

- Aide seule à la toilette lorsque celle-ci est assimilée à un acte de la vie quotidienne et n'a pas fait l'objet d'une prescription médicale de soins infirmiers. L'auxiliaire de vie peut assurer si nécessaire un change des protections hygiéniques,
- Aider une personne dépendante (par exemple confinée dans un lit ou un fauteuil) à la toilette, aux transferts et déplacements, en complément de l'infirmier ou de l'aide-soignant,
- Aider la personne à s'habiller, se coiffer, se maquiller, aller aux toilettes,
- Faire le lit, vider le seau hygiénique, ranger la chambre et changer éventuellement les draps,
- Aider la personne à se lever, s'asseoir, se coucher, se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur,
- Aider la personne à la prise de repas.

2.3 Prestation de garde de jour

La prestation de garde de jour a pour fonction d'assurer une présence auprès de la personne, d'être à son écoute et de veiller sur elle.

L'aide à domicile peut dans ce cadre ;

- Assurer l'animation (musique, lecture, promenade, jeux, etc.) dans le respect du choix et des goûts du bénéficiaires,
- Surveiller la personne,
- Aider la personne à aller aux toilettes, éventuellement l'aider à changer sa protection hygiénique,
- Veiller à satisfaire les besoins de la personne (boire, manger, présence, conversation, etc.).

2.4 Aide à la prise des médicaments

L'aide à domicile peut aider à la prise des médicaments uniquement s'ils ont été préparés auparavant dans un pilulier par l'infirmière ou son entourage.

Il s'agit d'une aide à la prise de médicaments et non d'une administration directe. Si le produit nécessite une préparation particulière, celle-ci relève d'un acte infirmier.

L'intervention d'une aide à domicile dans le cadre de l'aide à la prise des médicaments doit être conforme au cadre d'intervention du SAAD.

2.5 Les tâches n'incombant pas à l'aide à domicile

Dans un souci de qualité de service et de prévention des risques professionnels, l'intervention de l'aide à domicile fait l'objet d'un cadre d'intervention annexé au livret d'accueil.

Il ne peut en aucun cas être demandé aux à domicile d'effectuer des travaux lourds (nettoyage des caves, bricolage, fendre du bois, etc.) ou des travaux présentant un risque pour sa santé (travaux électriques, travail en hauteur, etc.).

De son côté, l'aide à domicile ne doit pas notamment ;

- Intervenir chez le bénéficiaire en dehors des heures de prestation,
- Cirer le parquet, au regard des risque de chute pour le bénéficiaire,
- Posséder un procuration, faire des dépôts (pour le bénéficiaire qui n'est plus en capacité de gérer ses bien, il existe des mesures juridiques de protection, curatelle et tutelle),
- Assurer les démarches administratives relevant de professionnels spécifiques (travailleurs sociaux, notaire, etc.),
- Utiliser le véhicule du bénéficiaire,
- Demander au bénéficiaire quelque service que ce soit (garde d'enfant, etc.),
- Recevoir de la part du bénéficiaire une gratification de quelque nature que ce soit,
- Intervenir au domicile su bénéficiaire en son absence (sauf exception),
- Faire usage pour son compte personnel du téléphone, ordinateur du bénéficiaire ou de tout autre moyen de communication sauf cas exceptionnel,

- Faire usage du tabac, de l'alcool ou de produits illicites durant ses heures de travail, prestations comprises,
- Toute autre action qui est contraire au cadre d'intervention d'un aide à domicile.

Article 3. Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort

3.1 Matériel nécessaire à la prestation

Le domicile du bénéficiaire doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.

Le bénéficiaire doit mettre à disposition des aides à domicile le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la prestation.

De son côté, le SAAF fournit aux aides à domicile des équipements de protection individuelle adaptés aux besoins des agents qui sont tenus de les porter.

Le service, pour assurer la sécurité du bénéficiaire et celle du personnel, pourra exiger l'achat de matériels ou la réalisation d'aménagements tels que :

- Barres de maintien, tapis antidérapants, banc de baignoire, lit médicalisé, matelas anti-escarre, barrières, déambulateur, chaise percée, lève malade, table roulante (cette liste n'est pas exhaustive),
- Aménagement de l'environnement (meubles à déplacer, tapis à retirer, pièce à organiser, adaptation du logement, etc.).

Attention : le refus du bénéficiaire ou de son entourage de se conformer à ces préconisations pourra entraîner une suspension des prestations voire une résiliation du contrat.

3.2 Animaux domestiques

Il est demandé au bénéficiaire de tenir isolés ou attachés les animaux domestiques lors des interventions des aides à domicile.

Il est rappelé que la vaccination est obligatoire ; qu'en cas de morsure la responsabilité du bénéficiaire sera engagée et que ce dernier devra par ailleurs faire suivre à son animal un protocole vétérinaire.

Pour les actes relatifs à l'aide à l'entretien d'un animal domestique, l'aide à domicile n'interviendra pas. Il est précisé que si la personne aidée, s'absente pour une durée prolongée de son domicile (vacances, hospitalisation, etc.) l'aide à domicile ne devra en aucun cas s'occuper de l'animal en question.

3.3 Vidéo surveillance

L'éventuelle installation d'un système de vidéo surveillance (ou tout autre mode de captation vidéo ou sonore), à l'intérieur du domicile du bénéficiaire, conduira à une information aux intervenants.

Article 4. Les relations avec le personnel

L'intervention des aides à domicile a pour but de répondre aux besoins du bénéficiaire sur les actes essentiels de la vie et ce conformément au cadre d'intervention des aides à domicile.

Le personnel est tenu de respecter la dignité, l'intimité, les convictions philosophiques, politiques ou religieuses des personnes prises en charge et la confidentialité des informations (cf. Charte des droits et libertés de la personne accueillie annexée au livret d'accueil).

Il est soumis à l'obligation de respect du secret professionnel, de discrétion et de réserve, s'appliquant à tous les agents de la fonction publique.

En retour, les bénéficiaires sont tenus de respecter le personnel intervenant à leur domicile. Par souci d'hygiène et de sécurité des agents, la consommation de tabac et d'alcool durant l'intervention des personnels est strictement interdite. Il est également demandé aux bénéficiaire d'aérer leur logement avant l'intervention du personnel.

Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel et racial conduira à une rupture de contrat, avec effet immédiat, voire à des poursuites pénales. Aucun aménagement de planning ne pourra être pris en compte sur le seul motif de l'appartenance culturelle, religieuse ou raciale de l'agent.

Article 5. L'expression du bénéficiaire

Le bénéficiaire dispose de plusieurs mode d'expression auprès du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile :

5.1 Des formes d'expression

En cas de demande d'adaptation de la prestation ou de réclamation, le bénéficiaire doit en premier lieu contacter le service soit par téléphone, mail ou courrier.

Si le bénéficiaire n'obtient pas de réponse satisfaisante à sa demande, il peut poser une réclamation écrite à laquelle il obtiendra une réponse écrite. Le service tient un registre des réclamations.

De plus, dans un souci d'amélioration de la qualité de service, des enquêtes annuelles de satisfaction sont réalisées auprès de l'ensemble des bénéficiaires.

5.2 La personne ressource

Il est important que le bénéficiaire désigne une personne ressource choisie parmi les membres de sa famille ou son entourage proche et inscrite dans le document individuel de prise en charge.

La personne ressources servira de lien privilégié avec le service et pourra être contactée en cas de difficultés concernant le bénéficiaire.

En aucun cas, elle ne se substitue au représentation légal désigné par décision de justice : mandataire spécial, curateur ou tuteur.

5.3 En cas de litige

En cas de litige non résolu avec le service, et ce uniquement après une démarche de réclamation écrite auprès du service, le bénéficiaire ou son représentant légal peut suivre la procédure suivante :

1. Faire appel à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental et figurant en annexe du Livret d'accueil,
2. Avoir recours à une procédure de médiation conventionnelle. La liste de l'ensemble des médiateurs notifiés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation est accessible sur le site <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>

Article 6. La responsabilité

Le bénéficiaire, comme le CIAS, pourra être tenu responsable des dommages qu'il causera à l'autre partie, étant précisé que le CIAS a souscrit une assurance responsabilité civile pour son activité.

Article 7. Les modalités de facturation

Pour les prestations du SAAD, le service établit mensuellement, à terme échu, la facturation pour les bénéficiaires après contrôle de l'effectivité du service rendu. Le paiement par chèque, virement ou espèce est à effectuer auprès d'Aide et Sourire, Créactive Place, 14800 DEAUVILLE. Les bénéficiaire ont la possibilité d'opter pour le prélèvement automatique.

Article 8. Les conditions de résiliation

8.1 La résiliation à l'initiative du bénéficiaire

Le bénéficiaire, qui souhaite résilier son contrat qui le lie avec le SAAD, se doit d'en informer immédiatement le service par écrit avec au minimum un délai de prévenance de 48heures. Le contrat peut être dénoncé ou modifié sans délai à la réception d'une notification de refus de prise en charge totale ou partielle par la caisse de retraite, le Conseil départemental ou tout autre financeur.

8.2 La résiliation à l'initiative du service

Le contrat peut être résilié à l'initiative du service si le règlement de fonctionnement ou le document individuel de prise en charge n'est pas respecté. Dans le cas où le règlement de fonctionnement ou le document individuel de prise en charge ne seraient pas respectés par le bénéficiaire, les faits impactant négativement les conditions d'intervention seront systématiquement notifiés par écrit. En cas de persistance de la problématique après l'envoi du courrier de notification, le service pourra résilier le contrat dans un délai de 30 jours. Cette décision sera notifiée au bénéficiaire par écrit. En cas d'agissement graves portant atteinte à l'intégrité physique et/ou psychique du personnel du SAAD, la résiliation du contrat pourra être effective sans délai. Si, du fait de l'évolution de l'état de santé, les besoins du bénéficiaire

ne correspondent plus aux missions du SAAD, le service pourra proposer une orientation vers un service plus adapté aux besoins du bénéficiaire. Ce qui entrainera de fait la résiliation du contrat.

Article 9. Les mesures exceptionnelles

En cas de maltraitance et/ou de violences constatées sur le bénéficiaire, son entourage ou les agents du SAAD, le service pourra signaler la situation aux autorités compétentes en fonction de la nature des faits.

En cas de porte close, et en l'absence de réponse de la part du bénéficiaire ou des personnes ressources, le service peut faire intervenir les pompiers. En cas d'urgence vitale, les agents du SAAD sont amenés à contacter les services de secours.

Article 10. La démarche qualité

Conformément au cahier des charges des SAAD, Aide et Sourire s'engage dans une démarche qualité, indispensable au bon fonctionnement du service. Les aides à domicile intervenant au domicile du bénéficiaire doivent remonter à leur responsable de secteur tout dysfonctionnement lié à la prestation afin que le service mène une réflexion sur l'évolution des procédures ou gère l'événement de manière isolée. Le service, de sa propre initiative ou à la demande du bénéficiaire ou de son entourage peut être amené à contrôler sur place à tout moment et en tout lieu le comportement de l'agent, sa ponctualité et la qualité du service rendu. Le service procédera donc à des visites à domicile des bénéficiaires, réalisées par les responsables de secteurs pendant les prestations afin de développer cette démarche qualité et la professionnalisation des agents.

Article 11. Le règlement général sur la protection des données (RGPD)

Le Règlement Général sur la Protection des Données est le nouveau cadre juridique de l'Union européenne qui gouverne la collecte et le traitement des données à caractère personnel des utilisateurs. Il est entré en vigueur le 25 mai 2018. Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité pour demander le transfert de ses données lorsque cela est possible, et d'effacement de ses données. Ces droits peuvent être exercés par courrier. Le bénéficiaire dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission National Informatique et Liberté).

Art.12 La modification du règlement de fonctionnement

Le présent règlement est établi pour une durée maximale de 5 ans. Toutefois, il peut faire l'objet d'une révision à tout moment :

- à l'initiative du Conseil d'Administration du C.I.A.S,
- à la demande de la direction du service,
- à la demande des bénéficiaires.

Toute modification devra être validée en Conseil d'Administration du CIAS. Dans le cas d'une refonte du document, elle fera l'objet d'une procédure similaire à celle qui a présidé à son élaboration.

Art. 13 La Diffusion du présent document

Ce document est annexé au livret d'accueil et remis, au moment de l'intégration dans le service, au bénéficiaire et/ou à ses représentants légaux. Il est également affiché dans les locaux du service, et remis à chaque agent du SAAD