

**CHARTRE QUALITÉ
APPLICABLE AUX SERVICES D'AIDE À DOMICILE
INTERVENANT AUPRÈS DE PERSONNES ÂGÉES**

ENTRE

Le Département du Tarn, représenté par son Président, Monsieur Thierry CARCENAC, agissant au nom et pour le compte du Département du Tarn, en exécution d'une délibération du Conseil Général en date du 30 juin 2011, ci-après désigné par les termes, le Département, d'une part,

Et

Le Centre communal d'action sociale de Gaillac :
gestionnaire d'un service d'aide à domicile

ayant son siège social : Hôtel de ville, Place d'Hautpoul, 81601 Gaillac
représenté par sa Présidente : Madame Michèle RIEUX
autorisée par délibération du Conseil d'Administration en date du
ci-après désigné par les termes, l'organisme gestionnaire,
d'autre part,

IL EST ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT :

PREAMBULE

La présente charte a pour objectif de mieux définir la qualité des prestations attendue par le Département des services d'aide à domicile, quand ils interviennent auprès de personnes âgées.

Elle a vocation

- à s'appliquer au secteur directement placé dans le domaine de compétence du Président du Conseil général de par son pouvoir d'autorisation d'ouverture et de fonctionnement des services d'aide à domicile,
- à renforcer la qualité des prestations proposées et la « bienveillance » des personnes aidées,
- à lutter contre toute forme de maltraitance,
- à garantir l'exercice des droits et libertés individuelles des personnes prises en charge, y compris dans l'accès aux informations les concernant,
- à s'inscrire dans un partenariat direct entre le Département et chaque organisme gestionnaire de ce type de service, illustré par un échange permanent d'informations et des engagements réciproques.

L'élaboration de cette charte qualité a été souhaitée par l'Assemblée départementale lors de son adoption du schéma d'organisation sociale et médico-sociale en direction des personnes âgées (2007-2012), qui lui a conféré une dimension d'action prioritaire. Elle a de plus été retenue par l'agenda 21 du Département du Tarn au titre de sa démarche citoyenne.

Par ailleurs elle doit venir illustrer et enrichir les principes développés par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, en ce qu'elle s'attache notamment à la reconnaissance du droit des usagers.

Le Département attend de chacun des services d'aide à domicile qu'il s'engage à appliquer dans chacune de ses interventions les principes énoncés ci-après.
Il appartient aux organismes gestionnaires d'en garantir le respect, quels que soient leurs choix d'organisation.

CHAPITRE 1 – Principes généraux

Lors de l'évaluation des demandes d'allocation personnalisée d'autonomie, le Département informe la personne âgée de l'existence de l'ensemble des services d'aide à la personne intervenant sur le territoire du Tarn (services autorisés par le Président du Conseil général, services agréés par le Préfet au titre de l'agrément qualité), afin de permettre et garantir le libre choix de la personne. S'il s'agit d'une prestation d'aide sociale, cette information ne porte que sur les seuls services autorisés, habilités à l'aide sociale.

Lors de toutes ses interventions auprès des personnes âgées sur prescription départementale, le service d'aide à domicile agit conformément à la mission d'aide à la personne qui lui est confiée par le Département et à l'organisation dont l'organisme gestionnaire s'est dotée pour y faire face.

Ces interventions se déroulent dans une parfaite écoute et un parfait respect de la personne âgée, de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

Les personnels du service d'aide à domicile sont tenus à une stricte application du principe de confidentialité des informations confiées ou recueillies, conformément à la réglementation du secret professionnel.

Pour le Département, la présente convention s'inscrit dans sa volonté de développer et structurer l'information aux personnes âgées.

CHAPITRE 2 – Information et accueil des personnes

➤ Accueil physique

Afin d'assurer dans de bonnes conditions l'information sur les activités qu'il offre, le service d'aide à domicile organise l'accueil des personnes dans des locaux signalisés et adaptés. Leur aménagement permet de respecter la parfaite confidentialité des entretiens.

Les horaires d'ouverture des locaux sont fixés, affichés et respectés par le service d'aide à domicile.

Au besoin, un personnel responsable du service d'aide à domicile doit pouvoir se déplacer à domicile à la demande d'un bénéficiaire ou de sa famille pour présenter la structure et l'offre de prestations.

➤ Accueil téléphonique

A minima, l'accueil téléphonique est organisé par le service d'aide à domicile selon les principes ci-après :

- fonctionnement 5 jours sur 7, sur une plage horaire de 7 heures par jour,
- en dehors de ces horaires, organisation de la continuité du service, par répondeur rappelant le nom du service, indiquant les heures d'ouverture des locaux et du standard téléphonique, précisant un numéro d'appel en cas d'urgence.

Un personnel dédié est formé à la réception des appels téléphoniques (présentation du service d'aide à domicile, identification de la demande, orientation, prise de message). Il assure le suivi des appels.

➤ Information

Lors de l'accueil des personnes âgées, les documents prévus par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 leur sont remis :

- le livret d'accueil,
- la charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- le règlement de fonctionnement du service d'aide à domicile qui présente notamment l'organisation globale du service, les règles éthiques dont le respect incombe à l'organisme gestionnaire et à son personnel.

Cette documentation écrite, actualisée régulièrement, complète et claire est donc tenue à disposition des personnes âgées et de leur famille.

Elle précise notamment :

- les prestations et les services délivrés par le service d'aide à domicile,
- les tarifs pratiqués,
- les voies de recours possibles en cas de litige.

Un condensé de ces informations est affiché dans l'espace accueil.

Un devis est établi systématiquement et gratuitement pour toute demande de prestation.

CHAPITRE 3 – Mise en place de l'intervention

Elle repose sur l'établissement du document individuel de prise en charge, élaboré avec la participation de la personne aidée ou de son représentant légal. Il définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet du service d'aide à domicile. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.

Le service d'aide à domicile recueille donc l'accord de la personne âgée (ou de son représentant légal) aux modalités de l'intervention, tout comme lors de changements ultérieurs éventuels.

Ce document vaut contrat et tout manquement est de nature à engager la responsabilité du service d'aide à domicile.

En préalable au démarrage de la prise en charge, un responsable réalise une visite systématique au domicile de la personne âgée et la présentation du ou des intervenants à la personne âgée. En cas de changement ultérieur, la personne âgée est systématiquement informée de l'identité de chaque nouvel intervenant.

Dans les situations d'urgence, la visite peut s'effectuer dans les huit jours suivant la mise en place de l'intervention.

Le service d'aide à domicile donne également les coordonnées du référent administratif qui suivra le déroulement de la prise en charge.

CHAPITRE 4 – Réalisation de l'intervention

Quand la personne âgée dispose de l'allocation personnalisée d'autonomie ou d'une prestation d'aide sociale départementale, le document individuel de prise en charge et son application s'attachent notamment à la mise en œuvre des principes suivants :

➤ Le respect du plan d'aide

Le service d'aide à domicile s'engage à mettre en œuvre la décision d'attribution de l'allocation personnalisée d'autonomie (et de son plan d'aide) ou de la prestation d'aide sociale, dans les jours suivants la notification de décision. L'intervention s'attache au strict respect des préconisations exprimées en :

- nombre d'heures,
- fréquence hebdomadaire,
- type d'aide,
- qualification de l'intervenante si nécessaire.

Le volume d'intervention correspond à une période de temps déterminée. Elle correspond à un besoin pour la personne. Il est contractualisé par le plan d'aide et validé par la décision d'attribution de la prestation. Sauf circonstances exceptionnelles constatées par le service en charge de l'évaluation du besoin de la personne (le service médico-social personnes âgées), aucun « lissage » de l'intervention sur une période de temps plus longue n'est accepté. Toutefois, si le service d'aide à domicile devait constater une inadaptation du plan d'aide par rapport au besoin du bénéficiaire ou se trouvait dans l'impossibilité d'exécuter le plan d'aide, il devrait en aviser l'administration départementale (service médico-social personnes âgées), qui s'engagerait à réévaluer la situation de la personne âgée et à faire un retour d'information au service d'aide à domicile.

➤ Neutralité de l'intervenant(e)

Le service d'aide à domicile s'engage à ne pas faire intervenir un(e) salarié(e) au domicile d'un bénéficiaire, quand existent un lien de parenté (parents, beaux-parents, grands parents ...), ou plus généralement un lien d'intérêt particulier, dès lors qu'il en a connaissance. Le service d'aide à domicile veille à ce qu'aucun de ses collaborateurs ne se désigne pas comme interlocuteur privilégié du dossier, lors de toute demande d'allocation personnalisée d'autonomie (excepté s'il a été désigné comme représentant légal par décision de justice).

➤ Qualification de l'intervenant(e)

Le service d'aide à domicile veille à mettre à disposition, si les actes préconisés par le plan d'aide le nécessitent, un(e) intervenant(e) qualifiée de niveau B ou C.

➤ Nombre d'intervenant(e)s

Le service d'aide à domicile veille à limiter au maximum le nombre d'intervenant(e)s à domicile auprès d'un même bénéficiaire. Quand des circonstances particulières le contraignent d'augmenter ce nombre, il prend soin d'en informer préalablement la personne âgée en lui expliquant la situation rencontrée.

➤ Transport des bénéficiaires

Le service d'aide à domicile doit être en mesure de faire assurer le transport des personnes âgées par les intervenant(e)s à domicile, pour la réalisation des missions d'accompagnement aux courses, sorties..., si le plan d'aide le précise et si le bénéficiaire le demande. Les frais de déplacement restent à la charge de la personne âgée.

➤ Continuité des interventions

Le service à domicile a la responsabilité d'assurer la continuité des interventions les samedis, dimanches et jours fériés, si le plan d'aide le préconise et dans tous les cas lors des congés des personnels.

Si nécessaire, avec l'accord de la personne âgée, il fait appel à un autre service d'aide à domicile.

Le service d'aide à domicile organise la continuité de son service administratif de façon à pouvoir répondre aux difficultés se présentant pendant le week-end ou les jours fériés (permanence téléphonique).

Le service d'aide à domicile doit systématiquement prévenir la personne âgée ou son représentant de toute absence de la salariée.

➤ Coordination des interventions

Lorsqu'il y a plusieurs intervenant(e)s auprès d'une même personne âgée, le service d'aide à domicile organise la coordination des interventions, notamment par l'instauration d'un cahier de liaison laissé au domicile de la personne âgée.

➤ Suivi des interventions

Dans le mois suivant la mise en place d'une première intervention, le service d'aide à domicile procède à l'évaluation de son intervention auprès de la personne âgée au moyen qui lui convient (appel téléphonique ou visite).

Cette évaluation est reconduite au moins une fois par an.

L'organisation du service doit permettre aux intervenant(e)s de faire un point régulier de leur action, avec leur responsable, sur les situations qui les concernent. Cette procédure de suivi doit être formalisée par écrit au sein du service d'aide à domicile et dans son application s'assurer du respect des principes déontologiques (vie privée de la personne âgée, discrétion professionnelle ...) et de la réalisation des interventions en parfaite responsabilité professionnelle.

Le service d'aide à domicile s'engage à porter à la connaissance de l'administration départementale (service médico-social personnes âgées) :

- toute difficulté rencontrée dans la mise en œuvre du plan d'aide ou de la décision d'aide sociale,
- l'éventuelle inadéquation de l'aide aux besoins,
- les situations de fragilité nécessitant un suivi particulier de la part de l'évaluateur
- toute information préoccupante relative à la vulnérabilité ou la mise en danger de la personne âgée, en utilisant les procédures définies dans le cadre du

protocole départemental de traitement des situations de vulnérabilité des personnes majeures vulnérables (PMV).

Le Département s'engage à traiter chacune de ses informations en diligentant l'évaluation appropriée et à informer le service d'aide à domicile des mesures prises.

Le service d'aide à domicile met en place un outil de traçabilité des conflits ou plaintes des bénéficiaires, et des différentes actions correctives associées.

CHAPITRE 6 – Gestion du personnel

Le service d'aide à domicile définit une organisation du travail de son personnel, conforme aux règles énoncées par le code du travail, la convention collective et les accords collectifs applicables.

L'organigramme de la structure est accessible à l'ensemble du personnel et des bénéficiaires.

Afin de maintenir ou augmenter le niveau de qualité de leurs prestations, le service d'aide à domicile s'engage dans une démarche de professionnalisation tant pour l'encadrement, le personnel administratif que pour les intervenant(e)s à domicile.

Si l'association gestionnaire fait jouer aux bénévoles qui la compose, un certain rôle auprès des bénéficiaires, elle définit préalablement les missions, rôle et place qu'elle leur confie. En contrepartie, elle les forme à ces missions, en les dotant des compétences requises.

➤ Recrutement

La procédure de recrutement du personnel du service d'aide à domicile est clairement définie par l'association et s'appuie sur des fiches de poste actualisées :

- dépôt de dossier de candidature, soit spontanée, soit émanant du pôle emploi
- entretien d'embauche avec questionnaire professionnel et mise en situation

Pré requis pour l'examen des demandes :

- bonne connaissance de la langue française
- présentation correcte
- détention d'un permis de conduire
- expérience ou diplômes requis
- savoir-être et savoir-faire adaptés aux besoins des bénéficiaires et au travail au domicile

➤ Formation

Le plan de formation élaboré annuellement est communiqué pour information au Conseil général.

Il est défini pour l'ensemble du personnel, selon le poste occupé (encadrement, intervention à domicile...).

Les actions de formation portent aussi bien sur les connaissances des problématiques liées au vieillissement, que sur de bonnes pratiques professionnelles et sur les notions d'éthique.

La connaissance des plans de formation permet au Conseil général de proposer éventuellement certains thèmes complémentaires qui pourraient intéresser les partenaires.

➤ Evaluation

Un entretien professionnel annuel est proposé à chaque salarié du service d'aide à domicile. Il est complété par les enquêtes de satisfaction des bénéficiaires, selon une procédure formalisée (fiche de liaison, questionnaire de satisfaction...)

S'appuyant sur la fiche de poste, l'évaluation permet la définition et la validation d'objectifs pour chaque membre du personnel, elle s'attache à la validation des acquis comme au repérage des besoins en formation.

CHAPITRE 7 – Coordination et échange d'Informations

Le service d'aide à domicile est partenaire dans la mise en œuvre d'une coordination gérontologique des établissements et services sur son territoire d'intervention. Elle doit participer au renforcement de la qualité de la prestation d'accompagnement à domicile proposée aux personnes âgées.

De par son implication dans la politique de maintien et d'accompagnement à domicile des personnes âgées, il est associé et participe aux différents temps de coordination de son secteur d'intervention, proposés par le Département.

Il contribue à la mise en place de dispositifs départementaux (plan canicule, grippe...) dans la mesure des moyens dont il dispose, en respectant le libre arbitre des bénéficiaires.

Au titre de la connaissance des situations individuelles, des échanges d'informations sont organisés entre les équipes médico-sociales du Département, déployées sur les pôles géographiques, et les professionnels du service d'aide à domicile.

Ce faisant, les personnels du service d'aide à domicile et les évaluateurs du service médico-social personnes âgées ne doivent partager que les informations « strictement nécessaires » à la mise en œuvre du plan d'aide et au suivi des bénéficiaires.

Le bénéficiaire est informé de l'existence de ces échanges dans les documents fournis par le Conseil général (dossiers de demande, notices explicatives ...) et par le service d'aide à domicile.

Les échanges d'informations entre évaluateurs et professionnels du service d'aide à domicile peuvent être effectués par téléphone sur le temps de permanence des évaluateurs ou par mail sur la boîte du service :

medico-social.personnes-agees-ds@cg81.fr

CHAPITRE 8 – Validité de la présente charte

La présente charte est conclue sans limitation de durée.

Elle est susceptible de dénonciation par l'une ou l'autre partie, par lettre dûment motivée portée à la connaissance de l'autre cosignataire. Aucun délai particulier n'est exigé.

Elle peut faire l'objet d'évolutions ultérieures, à partir d'un bilan initié par le Département et d'une consultation associant l'ensemble des organismes ayant conclu cette même charte avec le Département.

Etabli en trois exemplaires.
Fait à Albi, le

Thierry CARCENAC

Président du Conseil Général,
Député du Tarn.

Michèle RIEUX



Conseillère générale,
Maire,
Présidente du CCAS de Gaillac.

