



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Bordeaux pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.**

Campagne 2012

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES (ÉPREUVE E5)

SESSION 2012

Durée : 5 heures
Coefficient : 8

Sujet du mardi 22 mai 2012

Matériel autorisé :

Chaque candidat utilise :

- Un poste bureautique avec une suite bureautique ;
- Un accès Internet ;
- Une imprimante avec papier.

Toutes les productions (c'est-à-dire les réponses aux questions) doivent être imprimées et doivent porter, en haut à gauche, le numéro du candidat (pour anonymat).

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 13 pages numérotées de 1/13 à 13/13

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL	Session 2012
U5 - Techniques Professionnelles	Code : SPE5TP
	Page : 1/13

Née il y a bientôt 60 ans, ADOUR PLUS est une association d'aide à domicile dont le siège se situe à Lourdes. S'appuyant sur près de 900 salariés expérimentés, elle est présente auprès de 4 200 personnes sur les Hautes-Pyrénées grâce à ses 3 antennes (Tarbes, Lourdes, Bagnères). Elle est sous la responsabilité d'un directeur.

Ecoute, proximité, savoir-faire et respect de la personne sont les bases de l'aide apportée chaque jour aux familles, aux parents isolés, aux personnes âgées et handicapées en matière d'aide et d'accompagnement.

Ainsi, l'association regroupe :

- un Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) ;
- un Service Familles ;
- un Service ménage-repassage ;
- un Service de portage de repas ;
- un Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) ;
- un Service de Téléalarme.

Vous venez d'être embauché comme responsable de secteur de Tarbes (128 rue Eugène Brioux 65501 TARBES, tél : 05.00.00.00.00, Adourplus@gmail.fr).

Engagée dans une démarche certification NF X 50-056 dont les axes sont définis dans le projet de service, l'association s'est fixée comme priorité :

- de développer la prise en compte des compétences dans la procédure de recrutement ;
- d'améliorer la formation des nouveaux salariés en matière de droits et de devoirs ;
- de favoriser l'accueil des nouveaux salariés.

Vous êtes particulièrement concerné par cette démarche.

QUESTION 1

Pour assurer ses diverses missions, ADOUR PLUS a besoin d'un personnel motivé et soucieux de l'humain.

L'association vient d'adopter les modalités suivantes pour le recrutement des intervenants à domicile :

1. sélection des lettres de candidature ;
2. soumission aux candidats sélectionnés d'un questionnaire dit « Questionnaire individuel », premier outil d'évaluation des compétences des candidats qui orientera le déroulement de l'entretien ;
3. entretien avec le responsable de secteur. L'entretien aborde plusieurs champs : la motivation, l'expérience et enfin les différentes compétences de l'intervenant à domicile.

Afin de préparer l'entretien de recrutement et plus particulièrement la partie concernant les compétences des futurs intervenants, vous élaborerez une fiche d'évaluation qui vous servira, d'une part, pour élaborer votre questionnement et d'autre part, pour apprécier l'adéquation du candidat avec le poste.

QUESTION 2 :

Lors de la démarche d'évaluation interne en 2011, plusieurs dysfonctionnements concernant l'exercice professionnel des salariés lors de leurs premières interventions ont été relevés : réclamations des bénéficiaires concernant le respect de leur vie privée et la discrétion des professionnels, difficultés relatives au respect des horaires et aux absences, conflits ou incompréhension concernant les tâches à accomplir et le matériel (absence de matériel, dégradation,...), difficultés liées à l'utilisation du téléphone portable ou de celui de l'usager, ou à la présence parfois de tierces personnes.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2012
U5 - Techniques Professionnelles	Code : SPE5TP	Page : 2/13

Une des raisons évoquées dans le rapport d'évaluation est le manque d'informations des nouveaux salariés. Afin d'améliorer la qualité du service, vous décidez d'organiser périodiquement une réunion avec les nouveaux salariés.

La première réunion aura lieu le 13 juillet 2012 :

- de 9h à 11h pour les personnes ayant déjà effectué des remplacements ponctuels à ADOUR PLUS
- de 14h à 16h pour celles n'ayant encore jamais travaillé pour l'association.

Elle ne concernera que les personnes ayant un contrat de travail débutant entre le 2 mai et le 1^{er} juillet 2012.

Il appartiendra aux intervenants ayant une mission planifiée pour cette période (prévoir un temps de transport de 2h pour éviter tout retard) de vérifier que les usagers ont bien été informés du changement d'emploi du temps.

**2.1 Réaliser par publipostage les convocations nominatives adressées aux salariés ayant un contrat de travail débutant entre le 2 mai et le 1^{er} juillet 2012.
Imprimer 2 convocations par page.**

**2.2 Réaliser le diaporama qui sera utilisé lors de cette réunion et rédiger à votre attention le commentaire qui l'accompagnera lors de la présentation orale de 20 minutes.
Imprimer 3 diapositives par page, fond blanc obligatoire.**

QUESTION 3 :

Vous souhaitez évaluer l'impact de ces réunions. Vous décidez de réaliser des entretiens auprès des usagers ayant bénéficié de l'intervention d'un salarié, présent à la réunion d'information.

Préciser les indicateurs qui permettront de mener cette évaluation

ANNEXES :

Annexe 1 : Questionnaire individuel ;

Annexe 2 : Liste des nouveaux salariés ayant un contrat de travail débutant entre le 2 mai et le 1^{er} juillet 2012 ;

Annexe 3 : Extraits du règlement de fonctionnement de l'association ADOUR PLUS.

BARÈME :

Question 1 :	20 points
Question 2 :	45 points
Question 2.1 :	15 points
Question 2.2 :	30 points
Question 3 :	15 points

Annexe 1 : Questionnaire individuel utilisé dans le cadre de la procédure de recrutement de nouveaux intervenants mise en œuvre par ADOUR PLUS

PRÉSENTATION

DATE :

NOM :

Nom de jeune fille :

PRENOM :

Date de naissance :

Lieux de naissance :

Département/Pays :

N° de Sécurité Sociale

Célibataire En union libre Marié(e) Séparé(e) Divorcé(e) Veuf(ve)

Nombre d'enfants : Âge :

Adresse :

Téléphone : Répondeur Portable :

➤ **Niveau scolaire** :

➤ **Diplôme(s) obtenu(s)** :

➤ **Êtes-vous à la recherche ?**

d'un contrat à durée indéterminée

d'un contrat à durée déterminée

Pour les étudiant(e)s : d'un emploi durant les vacances scolaires

☞ Précisez : Noël Février Pâques Été

➤ **Avez-vous un moyen de locomotion ?** oui non

☞ Précisez : voiture mobylette/scooter Vélo

➤ **Êtes-vous disponible immédiatement ?** oui non

☞ Précisez vos disponibilités :

➤ **Êtes-vous intéressé par le travail de nuit ?** oui non

➤ **Êtes-vous intéressé par le travail les week-ends ?** oui non

➤ **Donnez deux qualités de votre personnalité :**

1.

2.

➤ **Donnez deux défauts de votre personnalité :**

1.

2.

➤ D'après vous, une aide-ménagère travaille auprès de quel public ?

.....
.....

➤ Quel est son rôle ?

.....
.....

➤ Voulez-vous en faire votre métier ? Si oui, pourquoi ?

.....
.....

Si non, pourquoi ?

.....
.....

Exercice n°1

Madame Dupont, âgée de 90 ans, vit seule dans un petit appartement de 4 pièces (kitchenette, salle de bain, 2 chambres, salon, séjour).

Son fils habite à plus de 700 kms et vient la voir 2 fois par an. Cette dame est sous tutelle et bénéficie de l'APA. Elle n'a pas d'autres visites.

Elle a du mal à se déplacer et ne sort jamais.

On nous demande d'intervenir tous les matins du lundi au dimanche de 9 h à 10 h et tous les après-midis de 18h à 19h. Attention, pour les lundis après-midi, les interventions ont lieu de 17 h à 19 h. Nous savons qu'elle a les repas livrés tous les midis du lundi au samedi et que les aides-soignantes lui font la toilette matin et soir.

Votre mission est de faire le ménage, d'effectuer quelques petites courses et d'entretenir son linge. Au cours de vos interventions, vous remarquez qu'elle mange peu.

Comment pensez-vous intervenir dans cette situation ? Décrivez vos interventions pour tous les jours d'intervention.

	MATIN	SOIR
LUNDI	9 à 10 h	17 à 19 h
MARDI	9 à 10 h	18 à 19 h
MERCREDI	9 à 10 h	18 à 19 h
JEUDI	9 à 10 h	18 à 19 h
VENDREDI	9 à 10 h	18 à 19 h

Notez les remarques que vous vous faites à la suite de la lecture de cette situation :

.....
.....

Exercice n°2

Que savez-vous de la maladie d'Alzheimer ?

.....

Que pouvez-vous dire de la maladie de Parkinson ?

.....

Qu'est-ce que la sclérose en plaques ?

.....

Qu'est-ce que l'ostéoporose ?

.....

Savez-vous cuisiner ?

.....

.....

D'après-vous, qu'est-ce qu'un repas équilibré ? Vous donnez l'exemple d'un menu pour le midi et le soir :

MIDI	SOIR

Est-ce que les personnes âgées ont besoin de beaucoup manger ?

Expliquez votre réponse :

.....

Est-ce que les personnes âgées ont besoin de beaucoup boire ?

Expliquez votre réponse :

.....

Peut-on mélanger de l'eau de javel avec un produit ammoniacal ?

Expliquez votre réponse :

L'aide-ménagère tutoie-t-elle la personne âgée ?

L'aide-ménagère peut-elle faire des opérations bancaires pour la personne aidée ?

.....

D'après-vous, existe-t-il un ordre précis des pièces pour faire l'entretien de la maison ?

oui non Si oui, dites lequel et pourquoi :

Donnez les numéros de téléphone suivants :

SAMU :

POMPIERS :

Exercice n°3

Situation 1

À l'occasion d'une première intervention chez une personne âgée, vous constatez un désordre assez important dans son appartement. Par ailleurs, dans la cuisine, il y a deux grandes piles de journaux et des pots de fromage blanc vides, propres et empilés les uns dans les autres. Ces deux piles forment une tour de part et d'autre de la table.

Que faites-vous ? Expliquez votre réponse :

.....
.....

Situation 2

Madame ABADIE, chez qui vous intervenez tous les deux jours, est une dame très sympathique avec qui vous vous entendez bien. Elle vous attend toujours avec beaucoup d'impatience, et à chaque fois que vous y travaillez, elle vous demande, cinq minutes avant de partir, de lui faire d'autres tâches ménagères, comme par exemple de lui nettoyer le four.

Que faites-vous ? Est-ce que vous acceptez ou refusez ? Expliquez votre réponse :

.....
.....
.....
.....

Situation 3

Vous êtes retenue pour travailler à ADOUR PLUS, c'est votre première matinée de travail. Vous arrivez chez la première personne, vous sonnez à sa porte, la personne vous ouvre.

Racontez la suite (votre présentation, vos premières paroles en entrant et pour commencer le travail) :

.....
.....
.....
.....
.....

Annexe 2

Liste des nouveaux salariés ayant un contrat de travail débutant entre le 2 mai et le 1^{er} juillet 2012

Nom et Prénom	Date du dernier remplacement effectué	Horaires de travail le 13 juillet
Mme Rose	Mai 2009	De 9h à 11h
Mme Jacque	Aucun	De 10h à 12h et de 19h à 21h
Mme Paul	Aucun	De 8h à 12h et de 14h à 16h
M. Roq	Juin 2004	De 9h à 10h et de 16h à 21h
Mme Case	Aucun	De 8h à 11h
Mme Bleu	Avril 2006	De 13h à 15h
Mme Digue	Aucun	
Mme Salle	Aucun	
Mme Petit	Juin 2011	De 8h à 12h et de 14h à 16h
Mme Bleuet	Aucun	
Mme Dupont	Août 2011	De 13h à 15h
Mme Glaé	Août 2011	
Mme Térése	Juillet 2010	De 6h à 7h et de 11h à 14h
Mme Claire	Juillet 2011	De 16h à 21h
Mme Huet	Aucun	
Mme Durant	Aucun	De 13h à 15h et de 19h à 21h
Mme Denis	Juin 2009	De 7h à 9h et de 19h à 21h
Mme Fleur	Aucun	De 9h à 10h
Mme Jaurès	Septembre 2009	
Mme Pierre	Aucun	

Annexe 3

Extrait du règlement de fonctionnement de l'association Adour plus (article L.311-7 du CASF)

Ce règlement vous est remis et consultable dans les locaux du service.

Quels sont les principes de l'accompagnement à domicile ?

A/ Droits de l'utilisateur

Respect des droits et libertés individuels (article L.311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles) :

- respect de votre dignité, intégrité, vie privée, sécurité, confidentialité des informations vous concernant, conformément à la charte des droits de la personne accueillie et à la charte des droits de la personne âgée dépendante (annexées au livret d'accueil) ;
- de votre libre choix des prestations
- d'un accompagnement individualisé, de qualité, adapté à vos attentes ;
- respect des séquences d'intervention à domicile et du planning.

B/ Obligations de l'utilisateur

- respect des termes du contrat d'accompagnement individualisé ;
- fourniture des états d'heures d'intervention ;
- règlement des factures ;
- mise à disposition de l'aide à domicile de tous produits et matériels nécessaires à son intervention ;
- respect du personnel d'intervention et des règles d'hygiène élémentaire ;
- information sur les faits de violence.

I. DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES GÉNÉRALES

Article 1 : Objet du règlement

Le présent règlement a pour objet de fixer les règles de fonctionnement du service des aides à domicile en rappelant les obligations, les droits et les garanties applicables aux aides à domicile et aux bénéficiaires de l'aide à domicile.

Article 2

Les prestations délivrées par les aides à domicile sont destinées à favoriser le maintien des personnes âgées ou handicapées dans leur cadre de vie habituel et la réalisation des actes essentiels de la vie quotidienne et ce, dans les meilleures conditions possibles.

Article 3 - Article 4 : Prise en charge financière [...]

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2012
U5 - Techniques Professionnelles	Code : SPE5TP	Page : 9/13

II. DISPOSITIONS CONCERNANT L'AIDE À DOMICILE

A. Dispositions relatives au contenu des prestations de l'aide à domicile

Article 5 : Ce que vous êtes en droit d'attendre de nos aides à domicile

- aider à effectuer ou effectuer les tâches ménagères courantes : lit, ménage, lessive, etc.
- aider à la préparation des repas ou préparation des repas et à la prise des repas
- surveiller la prise des médicaments
- stimuler et surveiller la prise hydrique
- faire les courses ou accompagner aux courses
- aider à l'habillage et au déshabillage, à la toilette (hors prescription médicale)
- aider et accompagner pour les démarches administratives simples
- aider aux transferts, aide à la marche en intérieur
- compagnie et stimulation
- aide à l'hygiène, continence conduite
- sorties en voiture à proximité du domicile, aux déplacements et promenades extérieurs

L'aide à domicile doit pouvoir signaler au service une situation de trop grande exclusion qui pourrait compromettre le maintien à domicile de la personne âgée. Celui-ci se mettra alors en rapport avec les travailleurs sociaux concernés.

Un cahier de liaison reste à votre domicile et permet au personnel de transmettre les informations nécessaires à une bonne coordination des missions exercées.

Tout au long de la durée de nos interventions, une attention particulière sera apportée à l'évolution de vos besoins.

Article 6 : Ce que ne peut et ne doit pas faire l'aide à domicile

- Déplacer des meubles lourds, lessiver les murs, plafonds ou véhicules
- Effectuer des travaux de bricolage ou de rénovation, de jardinage et débroussaillage
- Nettoyer des caves et greniers
- Prendre en charge le linge ou le ménage d'un autre occupant (sauf le conjoint)
- Ramener du travail à son domicile
- Effectuer des grosses lessives et le lavage des draps à la main
- Venir travailler avec ses enfants
- Effectuer des travaux supplémentaires rétribués à son domicile personnel, pour les usagers en dehors des heures de travail.
- Se présenter au domicile de la personne âgées et/ou handicapée en compagnie d'un membre de sa famille ou tout autre personne étrangère au service, de lui demander quelque service que ce soit, notamment de lui confier la garde d'un enfant ou d'un animal pendant ou en dehors de ses heures de travail. Elle ne doit en aucun cas communiquer hors du service, les adresses, les numéros de téléphone et codes d'accès du domicile des personnes âgées et/ou handicapées.

L'aide à domicile ne devra pas non plus recevoir de la personne âgée et/ou handicapée une quelconque rémunération ou gratification, accepter en dépôt des sommes d'argent, valeurs, objets ou clefs du logement en cas d'absence temporaire ou de départ.

Il est également interdit de solliciter un prêt quelconque auprès de l'utilisateur, de réaliser à son profit et grâce à sa fonction tout acte d'engagement, de donation, d'assurance-vie, de cession, d'hébergement à titre gratuit ou tout autre accord.

L'aide à domicile ne doit en aucun cas avoir procuration sur le compte du bénéficiaire, ni gérer son argent. Elle ne doit pas utiliser ses biens à des fins personnelles. Enfin, elle s'abstiendra d'acheter quoique ce soit appartenant à l'utilisateur.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL	Session 2012
U5 - Techniques Professionnelles	Code : SPE5TP
	Page : 10/13

B. Dispositions relatives aux devoirs et obligations de l'aide à domicile

Article 7 : Horaires, retards et absences

Horaires

- De manière générale, l'aide à domicile devra obéir aux instructions de son supérieur hiérarchique
- L'aide à domicile observera strictement l'horaire de travail qui lui sera communiqué sans y apporter de modifications, sauf autorisation exceptionnelle du service
- Elle préviendra **sans délai** le chef de service de toute circonstance ayant pour effet d'interrompre le service : que ces événements incombent à l'aide à domicile (problème familial, matériel, maladie, accident...) ou à l'usager (refus de recevoir, hospitalisation, accident, maladie subite ou présence de famille au domicile,...)

Retards et absences

- Tout retard sera justifié auprès du responsable de service. Tout retard injustifié, important ou répété pourra entraîner les observations du supérieur hiérarchique, voire une sanction plus importante selon les circonstances de l'espèce.
- Aucune absence ne sera tolérée sauf autorisation expresse ou congé. En cas de force majeure (c'est-à-dire imprévisible, extérieur de sa propre volonté), l'aide à domicile préviendra son service sans délai.
- En cas de maladie, elle avisera **immédiatement** son chef de service, puis produira sous 48 heures un certificat médical précisant la durée présumée de l'arrêt de travail. Les prolongations de congés-maladie doivent être signalées au plus tard 48 heures avant le jour prévu de la reprise.
- L'aide à domicile passera une visite médicale à l'embauche. Cette visite médicale devra être renouvelée régulièrement par la médecine professionnelle tous les 2 ans.

Article 8

Si l'aide à domicile utilise son véhicule personnel dans le cadre de sa mission et notamment en cas de transport de l'usager pour les courses par exemple, elle devra souscrire le risque correspondant auprès de tout organisme d'assurance de son choix et en apporter annuellement le justificatif au service.

Article 9 : Dispositions à observer au domicile de l'usager

- L'aide à domicile devra se présenter dans une tenue correcte et témoignera à l'usager bienveillance et compréhension. Elle évitera tout ce qui pourrait blesser son amour propre.
- L'aide à domicile observera strictement l'obligation de neutralité religieuse, politique et syndicale. Elle fera preuve de la plus grande discrétion professionnelle sur les informations qu'elle peut détenir de la part des personnes aidées.
- Respectueuse de l'hygiène et de la sécurité du bénéficiaire, l'aide à domicile s'abstiendra de fumer ou de consommer des boissons alcoolisées pendant son travail. Elle ne devra pas prendre ses repas au domicile de la personne âgée ou handicapée.
- Les locaux du bénéficiaire sont réservés **exclusivement** aux activités professionnelles des aides à domicile. Il leur est interdit, sauf autorisation ou urgence, d'utiliser le téléphone à des fins privées, d'emporter des objets ou documents appartenant à l'usager ou de lui en apporter dans un objectif de propagande. Il va de soi que toute dégradation volontaire des biens du bénéficiaire entraînera des sanctions.
- Tout accident, même léger, survenu au cours du travail ou occasionné lors d'un trajet nécessaire pour se rendre au lieu d'exécution de la vacation, doit être immédiatement porté à la connaissance du service.
- Le service, de sa propre initiative ou à la demande du bénéficiaire ou de son entourage, peut être amené à contrôler sur place à tous moments et par tous les moyens le comportement de l'agent, sa ponctualité et la qualité du service rendu.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL	Session 2012
U5 - Techniques Professionnelles	Code : SPE5TP
	Page : 11/13

- L'utilisateur a le droit d'accéder à son dossier s'il désire le consulter. Il suffit d'en faire la demande au service. Le contenu de ce dossier est d'ailleurs protégé par la confidentialité.

Dispositions diverses

- Dégradations des appareils de l'utilisateur : Les aides à domicile ne peuvent pas être tenu(e)s pour responsables des dysfonctionnements, pannes ou dégradations survenues sur le matériel, les éléments d'habitation et l'électroménager lors d'une utilisation normale.
- Assurance couvrant la salariée : pour la responsabilité civile et les risques annexes, l'association et ses salariés bénéficient de l'assurance contractée par l'association.
- Les intervenants devront être personnellement assurés pour leurs déplacements professionnels, notamment pour les transports de bénéficiaires effectués durant le service.
- Incidents lors de l'intervention : l'aide à domicile pourra, en cas d'urgence (accident, problème de santé) ou de situation exceptionnelle, être appelé(e) à prévenir la famille, le médecin du bénéficiaire. L'aide à domicile pourra, si nécessaire, accompagner le bénéficiaire dans un établissement hospitalier ou une clinique, en taxi ou en ambulance.

C. Dispositions relatives aux sanctions disciplinaires, aux droits et garanties de l'aide à domicile

Article 10

Tout manquement constaté aux clauses précédemment énoncées donnera lieu à sanction à la demande du supérieur hiérarchique de l'aide à domicile.

III. DISPOSITIONS CONCERNANT LE BÉNÉFICIAIRE

A. Dispositions relatives aux droits du bénéficiaire et à ses garanties

Article 11

Le bénéficiaire de l'aide à domicile a droit à un service honnête, respectueux et bienveillant. Si toutefois cela n'était pas le cas, il est prié de communiquer ses observations ou réclamations au chef de service, supérieur de l'aide à domicile, de même que pour tout autre demande de changement à apporter dans l'organisation de la prestation fournie.

Article 12

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Article 13

Nous rappelons que l'utilisateur a le droit d'accéder à son dossier s'il désire le consulter. Il suffit d'en faire la demande au service. Le contenu de ce dossier est d'ailleurs protégé par la confidentialité.

B. Dispositions relatives aux obligations du bénéficiaire

Article 14

Le bénéficiaire doit permettre l'accès à son domicile et mettre à disposition le matériel et les produits nécessaires à l'accomplissement des tâches demandées à l'aide à domicile. Il fera en sorte qu'elle puisse les exécuter à l'heure prévue.

Article 15

Il ne devra pas retenir l'aide à domicile au-delà de l'horaire fixé. Le temps de trajet entre les domiciles de 2 usagers ne diminuera en aucun cas les temps d'intervention prévus.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2012
U5 - Techniques Professionnelles	Code : SPE5TP	Page : 12/13

Article 16

Le bénéficiaire ne devra pas demander à l'aide à domicile des travaux plus importants que ceux lui incombant par le présent règlement et restera respectueux de sa personne et de son travail.

Article 17

Il lui est interdit de verser à l'aide à domicile une quelconque rémunération ou gratification.

Article 18

En aucun cas l'aide à domicile ne doit être amenée à se déplacer inutilement. Si, pour un motif quelconque, le service devait être interrompu du fait du bénéficiaire pour absence, présence de famille au domicile ou pour tout autre circonstance, il lui appartiendra d'avertir au moins 48 heures à l'avance le service de l'antenne dont il dépend.

Article 19

Toutes les heures accordées devront être effectuées de façon régulière et continue. [...]

Article 20 : Absences et remplacements

Nos absences : en cas d'absence de notre intervenante, une remplaçante sera proposée et présentée dans les meilleurs délais avec l'accord de ce dernier. Dans le cadre de l'APA et de la PCH, le remplacement se fera dans le strict respect des horaires et des tâches. Dans les autres cas, si nécessaire, un avenant au document individuel de prise en charge pourra être signé en accord avec le bénéficiaire.

Vos absences : toute absence ou hospitalisation pouvant entraîner une interruption des prestations devra être signalée afin de permettre au service de s'organiser. [...]

Article 21 Article 22 : Impayés [...]

Article 23

En cas de départ ou d'absence du bénéficiaire, il est interdit de confier à l'aide à domicile : argent, valeurs, ou objet en dépôt, clefs de logement ou de dépendance. L'association décline toute responsabilité sur les conséquences liées au non respect de cet article.

IV. DISPOSITIONS FINALES [...]

Le 1^{er} Novembre 2010,
P. Nathan Directeur de l'association Adour plus

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2012
U5 - Techniques Professionnelles	Code : SPE5TP	Page : 13/13