



Maison d'accueil Occasionnel des parents au cours de la Maladie de l'Enfant

RÈGLEMENT INTERIEUR

De la Maison d'Accueil Hospitalière d'Orléans

Préambule : Objet de l'association

MÔME, association sans but lucratif régie par la loi du 1^{er} juillet 1901, a pour objet de gérer la Maison d'Accueil Hospitalière dont elle a initié la construction à proximité des services d'enfants du CHR. Ses membres, tous bénévoles, y assurent les fonctions d'accueil, de gestion et d'organisation.

Elle vise à accueillir les parents d'enfants hospitalisés (le mot « parent » étant entendu dans le sens de proche) et de façon subsidiaire, les proches d'un patient adulte hospitalisé dans un établissement de soins public ou privé de l'agglomération orléanaise. Elle contribue par ses services à leur assurer un accueil attentif et leur apporte un soutien face aux difficultés morales et matérielles causées par l'hospitalisation de leur malade. Liée au CHR d'Orléans par une convention portant sur son fonctionnement matériel, elle est toutefois seule juge et responsable de l'accueil des familles qu'elle reçoit.

SECTION 1 – Les Résidents

Article 1 – Conditions d'admission

La maison d'Accueil Hospitalière est ouverte tous les jours. L'accueil est réservé, sans exclusive d'aucune sorte, aux proches des enfants (ou éventuellement adultes) malades. Proche est à entendre au sens large : parents, grands-parents, enfants et petits-enfants, conjoint, concubin, frère/soeur, oncle/tante.

L'accueil est limité à une chambre par famille. En cas de manque de place, priorité est donnée à ceux dont les revenus sont très faibles ou qui éprouvent des difficultés à se déplacer ou n'ont pas obtenu de chambre le ou les jours précédents. L'association est seule qualifiée pour décider des priorités d'accueil, étant précisé que la notion d'éloignement est essentielle.

Une priorité d'accueil est également donnée aux ressortissants des mutuelles avec lesquelles une convention a été signée suite au versement d'une subvention en vue du financement de la structure.

La maison peut également accueillir, à titre subsidiaire, des malades en pré-hospitalisation (arrivés la veille) ou en post-hospitalisation (départ le lendemain) ou en traitement ambulatoire. Dans tous les cas, le malade doit être accompagné et ne doit pas nécessiter de soins ou une surveillance médicale. Il fournit un certificat médical qui l'atteste.

Article 2 – Durée de séjour des familles

Le séjour est limité à un maximum de trente jours consécutifs mais l'association peut, dans certains cas particuliers, décider d'une prolongation exceptionnelle. Un nouveau séjour n'est possible que s'il est lié à une nouvelle hospitalisation du malade. Cette information est portée à la connaissance des familles dès leur inscription.

Tout résident qui quitte la maison perd l'usage de sa chambre et doit s'inscrire à nouveau s'il doit y revenir. Toutefois, dans le cas d'un séjour qui se prolongerait, une famille peut, à titre exceptionnel, être autorisée à s'absenter pour 48 heures au maximum. Dans ce cas, elle continue à payer sa pension.

Article 3 – Modalités d'admission

Aucune admission ne pourra être prononcée sans présentation préalable et obligatoire d'une pièce d'identité.

La demande d'accueil est faite par les intéressés eux-mêmes ou par les services hospitaliers ou sociaux, soit sur place, soit par téléphone, soit par mail. L'inscription est possible à l'avance ou à l'arrivée. Si c'est à l'avance, ils sont avertis qu'il ne s'agit pas d'une réservation ferme mais d'une inscription et que l'admission dépendra des places disponibles. Si la maison ne peut pas les accueillir, elle cherchera avec eux un hôtel dans le voisinage.

A leur arrivée, ils sont reçus par l'équipe d'accueil qui enregistre divers renseignements relatifs au malade, à la famille et à ses revenus. Une caution fixée par le Conseil d'Administration leur est demandée. Ils auront à fournir un « bulletin de situation » délivré par l'établissement d'hospitalisation ainsi qu'une justification de domicile (facture d'électricité, de téléphone, de gaz...)

Les enfants mineurs doivent être accompagnés.

Un badge d'accès à l'établissement est remis par chambre. En cas de perte, le coût du badge sera facturé.

Les animaux ne sont pas acceptés à l'exception des chiens d'assistance au vu d'une attestation à présenter obligatoirement à l'entrée. Ces chiens sont placés sous la surveillance constante et la responsabilité de leur maître(sse).

Article 4 – Prix de la nuitée

La nuitée se calcule par période de 24 heures comprenant la nuit et le petit-déjeuner. Les petits déjeuners qui n'auraient pas été pris pendant le séjour ne pourront pas être défalqués. Les repas pris au restaurant de l'hôpital sont payés séparément.

Dans l'attente de la signature, courant 2019, d'une convention avec la CARSAT, un tarif unique sera appliqué.

Par la suite, les dispositions ci-dessous en bleu, seront applicables.

Il est appliqué quatre tarifs de pension, de 1 à 4, ce dernier étant le plus élevé. Ils dépendent de l'ensemble des revenus et du nombre de personnes composant la famille et à sa charge. C'est la CNAM qui en fixe la grille qui figure sur le site « momeorleans.fr ». Les modalités de facturation figurent également sur le site de MÔME et sont disponibles à l'accueil.

Séjours longs : les résidents règlent chaque semaine, à jour fixe, le montant de la semaine écoulée.

Les résidents règlent leur facture, individuelle ou globale, au moment de leur départ et s'adressent éventuellement ensuite à leur mutuelle pour un remboursement. Quand, à titre exceptionnel, les frais de séjour sont réglés par un tiers, un engagement préalable et écrit est exigé et les coordonnées du tiers sont notées sur tous les documents qui concernent l'intéressé (feuille d'accueil, fiche informatique, registre des séjours).

Les modalités de tarification seront définies lors de la signature des conventions avec les organismes prenant en charge une partie du séjour.

Article 5 – Fonctionnement et services proposés

Entretien des chambres :

- ✓ Les résidents trouvent leurs lits faits à leur arrivée ; à leur départ, ils mettent les draps, couvertures/couettes et dessus-de-lit dans le sac prévu à cet effet.
- ✓ Le personnel de ménage passe une fois par semaine dans les chambres pour vérifier leur état. C'est aux résidents d'entretenir eux-mêmes leur chambre ; ils trouvent tout le nécessaire dans la buanderie-lingerie. Si des doutes pèsent sur la propreté d'une chambre, le personnel de ménage peut recevoir la consigne de la vérifier tous les jours. Si la chambre n'est pas dans un état normal de propreté, le résident peut être mis en demeure de la remettre en état et de l'entretenir correctement, faute de quoi il peut être mis fin à son séjour dans les 24 heures sur décision du Président. Par ailleurs, sa caution serait alors consacrée aux frais de nettoyage et il ne serait plus admis à la maison d'Accueil Hospitalière.
- ✓ L'usage du téléviseur ou de quelque appareil sonore que ce soit, doit respecter le repos de chacun.
- ✓ Il est interdit de fumer à l'intérieur de la maison.
- ✓ La consommation d'alcool est interdite en dehors des repas.
- ✓ La consommation de produits stupéfiants entraîne l'exclusion immédiate du résident.

Des appareils de lavage, séchage et repassage du linge sont à disposition des résidents à la buanderie-lingerie.

Sur un plan général, le non respect des dispositions du présent règlement peut entraîner une décision de fin de séjour prise par le Président après mise en demeure du résident.

Article 6 – Restauration

Indépendamment du petit-déjeuner en self-service au sein de la maison, trois possibilités de restauration se conjuguent :

- Le recours au restaurant de l'hôpital à midi (sauf WE et jours fériés) : pour y avoir accès, une fiche attestant de la qualité du résident de la maison d'accueil Hospitalière est nécessaire. Le paiement du repas s'effectue à la caisse du restaurant.
- La commande préalable d'un plateau-repas pour le dîner qui sera facturé en sus de la nuitée.
- La possibilité de se restaurer par ses propres moyens en utilisant les installations à disposition gratuite dans la salle à manger de la maison. Ces installations sont sommaires, prévues principalement pour de la remise en température et ne permettent pas de confectionner une cuisine élaborée. Il est strictement interdit de prendre ses repas dans les chambres. Par ailleurs, chaque utilisateur assure le nettoyage des appareils, de la vaisselle et du matériel utilisés.

Un casier de réfrigération individuel est mis à disposition de chaque chambre dans le réfrigérateur collectif de la cuisine. Ce casier devra être laissé vide et propre au départ.

SECTION 2 : Les bénévoles et salariés

Article 7 – Adhésion à l'association et intégration à l'équipe de bénévoles

Les personnes souhaitant participer au fonctionnement de la maison en y apportant bénévolement leur concours, doivent adhérer à l'association MÔME et faire leurs valeurs exposées dans sa charte.

La commission « Ressources Humaines » reçoit les candidats à la fonction d'accueil et désigne les personnes qui seront chargées de leur formation. Au terme d'une période de trois mois pendant laquelle ils sont affectés en binôme avec un bénévole qui assure leur tutorat, ils doivent avoir assimilé l'ensemble du fonctionnement : savoir utiliser l'outil informatique, s'être imprégnés de l'esprit d'accueil de la maison et avoir montré leur aptitude à travailler en équipe.

Si ce n'est pas le cas, la commission Ressources Humaines le constate et propose au bureau de mettre fin à leur collaboration. S'ils sont en mesure d'effectuer les opérations courantes, la commission Ressources Humaines propose alors au bureau de les admettre dans l'équipe de bénévoles. Dans les deux cas, le Président, assisté du responsable de la commission, leur fait part lui-même de la décision du bureau.

Selon les besoins et les possibilités liés à l'effectif des bénévoles, des fonctions spécifiques peuvent être proposées à des personnes qui le souhaitent et qui disposent des aptitudes correspondantes.

Article 8 - Activités de ménage

L'association confie les activités de ménage de la Maison d'Accueil Hospitalière à un prestataire extérieur ou à du personnel salarié. Cette activité s'exerce sous le contrôle et l'autorité des bénévoles responsables de l'accueil. La gestion du personnel salarié relève du bureau.

Article 9 – Rôle du bénévole, modalités d'organisation

Avec une attention personnelle à la fois chaleureuse, compréhensive et discrète, le bénévole assure l'accueil téléphonique, reçoit les nouveaux résidents, constitue leur dossier, établit les badges d'accès à l'établissement, distribue les fiches permettant l'accès au restaurant de l'hôpital, établit les factures et procède à l'état des lieux d'entrée et de sortie. Il dispose d'un jeu de fiches-réflexe couvrant une large gamme d'éventualités et fait appel au service compétent en cas de panne ou d'incident quelconque. Il transmet au bénévole suivant toutes les informations et consignes utiles. Tout message ou note doit impérativement être nominatif, signé et daté. Il informe le bureau de toute anomalie.

Chaque bénévole est pleinement responsable des décisions qu'il est amené à prendre dans le cadre du fonctionnement général. Il lui appartient de s'organiser comme il l'entend en conformité avec les principes de l'association et les consignes générales qu'il a reçues.

En cas de situation exceptionnelle, il peut avoir recours au membre du bureau d'astreinte.

Tableau des permanences : les bénévoles s'inscrivent à l'avance sur le tableau de service prévisionnel du trimestre suivant. Ils s'engagent de façon ferme dans celui du mois suivant et respectent rigoureusement et ponctuellement cet engagement. En cas d'empêchement de dernière heure, ils se cherchent un remplaçant avec le concours du responsable de ce tableau.

Article 10 – Commissions

Les bénévoles sont associés à l'organisation et au fonctionnement de la maison par le biais de délégations et commissions. Les commissions ont pour rôle de seconder le bureau et de lui faire des propositions. Chacune d'elles désigne pour un an renouvelable, son responsable qui fait part régulièrement au bureau de son activité. Il s'agit d'une instance de proposition ou d'exécution et non de décision.

Les commissions sont les suivantes :

- **Commission finance, économie et informatique**

Son activité concerne à la fois les résidents (enregistrement des règlements de factures émises, comptabilisation des chèques et espèces reçus), les fournisseurs (bonne exécution des achats et marchés) et les bénévoles (formation continue à l'informatique, suivi du matériel, propositions au bureau pour l'évolution du matériel et des logiciels). La commission appuie le trésorier de l'association et le responsable informatique.

- **Commission Ressources Humaines et Formation**

Sa mission principale est double : recrutement et formation de nouveaux bénévoles et tableau des permanences. Pour ce qui est du recrutement de nouveaux bénévoles, elle recherche puis reçoit et informe les candidat(e)s, les suit pendant la période probatoire de formation et propose au bureau d'accepter ou non leur entrée dans l'équipe. La commission s'assure de l'élaboration du tableau prévisionnel du trimestre à venir et de sa mise en oeuvre dans les tableaux mensuels. Elle relance si nécessaire les bénévoles non inscrits au tableau et contribue à la recherche de remplaçants dans un esprit de cohésion de l'équipe. Elle met en oeuvre la formation continue de l'équipe.

- **Commission logistique et hôtellerie**

Son but est d'améliorer l'accueil des résidents dont elle recense les besoins, en particulier grâce au questionnaire de satisfaction. Elle propose au bureau les modifications organisationnelles correspondant aux insuffisances relevées et met en oeuvre les réponses appropriées. Elle donne son avis sur les achats mobiliers, sur la maintenance du bâtiment, la gestion des accès et la sûreté. Elle s'implique dans la réflexion sur son évolution.

- **Commission administration et relation avec les familles**

Cette commission est destinée à contribuer à la qualité administrative et relationnelle au sein de la maison. Elle fait remonter au bureau toute difficulté dans la constitution des dossiers et s'implique dans les problèmes internes avec les résidents. En se gardant de toute ingérence, elle recueille les informations dont l'équipe de bénévoles a pu avoir connaissance quant aux difficultés rencontrées par certains résidents et s'assure, si nécessaire, que ces difficultés sont connues et traitées par le service social ou les psychologues hospitaliers.

Article 11 – Délégations

Chaque membre du bureau est chargé d'une fonction spécifique dévolue par le Président après avis du bureau.

Les fonctions peuvent évoluer pour tenir compte des besoins et figurent sur le site de MÔME.

Des délégations peuvent être confiées à d'autres membres de l'association dans des domaines spécifiques nécessitant une compétence particulière.

Article 12 – Adoption et modification du règlement intérieur

En application de l'article 8 des statuts de l'association, le règlement intérieur est voté par l'Assemblée Générale.

Si, dans l'intervalle de deux Assemblées Générales, des modifications s'avèrent absolument nécessaires, le bureau les met en application puis les présente au prochain Conseil d'Administration qui les adopte à titre provisoire, dans l'attente d'être soumis à l'Assemblée Générale qui suit pour approbation définitive.

MAJ mai 2018