

**LIVRET D’ACCUEIL :**

USAGER

Nom : Prénom :

Date :



**Table des matières**

**Introduction**

1. **Aidadom**
2. Historique
3. Présentation de la structure

* Organigramme
* L’équipe administrative d’AIDADOM
* Informations pratiques
* Nos secteurs d’intervention
* Les intervenants à domicile
* HANDEO
* Accueil stagiaire

1. Les principaux services proposés
2. L’organisation des prestations

* Mode d’intervention
* Notre tarification
* Les plannings
* La réalisation des prestations
* Les difficultés et évolutions de condition de réalisation
* Liste des personnes qualifiées
* Règles administratives liées au contrat de prestation

1. L’égalité entre les hommes et les femmes
2. **Les outils de coordination**
   1. Télégestion
   2. Cahier de liaison
3. **Les droits et devoirs des adhérents**
   1. Les attentes des adhérents
   2. La mise à disposition du matériel
   3. Le changement d’horaire
   4. L’arrêt de prestation
   5. Objets de valeur
4. **Droits et libertés des personnes**

Pour vous accompagner : la personne de confiance

1. **Déontologie du secteur de l’aide à domicile**

**Introduction**

**Madame, Monsieur,**

Vous avez souhaité bénéficier des Services de l’Association **AIDADOM Côte d’Opale** et nous vous en remercions.

Plus qu’un simple prestataire de services, AIDADOM Côte d’Opale est dépositaire d’un projet associatif dont les ambitions sont :

* Apporter une assistance aux personnes à leur domicile en fonction de leurs besoins ;
* Promouvoir les emplois par l’embauche de personnes ayant une expérience et une qualification validée.

Pour tenir ces engagements, l’association **AIDADOM Côte d’Opale** a mis en œuvre une organisation, des procédures et des moyens que nous allons vous présenter ci-après.

Vous trouverez dans ce livret des renseignements concernant :

* La vie associative
* L’organisation générale de l’association **AIDADOM Côte d’Opale**
* Les informations pratiques
* L’agrément préfectoral
* Les règles administratives
* La liste des personnes qualifiées remplissant la mission mentionnée à l’article L.311-5
* Les aides financières auxquelles vous pouvez avoir recours
* Les droits et devoirs de l’adhérent
* Les types de service
* Les tarifs
* L’organisation des prestations
* Les difficultés et évolutions des conditions de réalisation
* Les postes occupés dans un service d’aide à domicile.

1. **Aidàdom**
2. **Historique**

L’association AIDADOM CÔTE D’OPALE est une association à but non lucratif (loi 1901) qui a débuté son activité en Février 2007 suite à la concertation de bénévoles qui ont mis en place un conseil d’administration et ont dénommé la structure le 10 octobre 2006.

Le but de l’association est de proposer des services à tous types de personnes (actives, personnes âgées, en situation de handicap).

Le 6 septembre 2010, AIDADOM signe une Charte de Partenariat avec le Conseil Départemental avec comme objectif de mieux servir la personne âgée et la personne handicapée suivant les principes retenus :

* Transparence
* Honnêteté et collaboration
* Professionnalisme de chacun
* Respect entre associations

**L’autorisation de fonctionnement délivré**



**par le Conseil Départemental :**

Les prestations de services de l’Association **AIDADOM Côte d’Opale** sont réalisées selon des dispositions réglementées par la loi du 29 janvier 1996 en faveur du développement des emplois de services aux particuliers. Dans le cadre, l’Association **AIDADOM Côte d’Opale** détient un « agrément » délivré par le Préfet de Département, daté du 22 décembre 2011 N° SAP493867501

**Aide aux repas**

1. **Présentation de la structure**

* **Organigramme**

Président

**Mr FOURNIER Simon**

Directeur

**Mr LEPOUTRE Emmanuel**

Assistante de gestion

**Mme DELHAYE Bélinda**

Comptable

**Mme MELIN Camille**

Assistante qualité/RH

**Mme DRUELLE Laure**

Responsable secteur

Neufchâtel

**Mme COPPIN**

**Frédérique**

Responsable secteur

Étaples

**Mme MONTIGNY**

**Fabienne**

Responsable secteur

Boulogne

**Mme LACHÈVRE**

**Charlotte**

Responsable secteur

La Capelle

**Mme ITSWEIRE**

**Pauline**

Assistante technique

**Mme DELBARRE Justine**

Assistance technique

**Mme SAISON Angélique**

Agent d’accueil

**Mme WIDEHEM Laura**

* **L’équipe administrative d’AIDADOM :**



MEGRET

Charlotte

COPPIN

Frédérique

DELBARRE

Justine

LEPOUTRE

Emmanuel

MONTIGNY

Fabienne

ISTWEIRE

PAULINE

SAISON

Angélique



**L’équipe d’ Outreau L’équipe d’Etaples**

* **Informations pratiques :**
* **Situation géographique :**

*Le siège social de l’association se situe au*

*7 ter rue René Cassin 62230 Outreau.*

Outreau : **03.21.31.29.52**

* **Horaires d’ouverture :**

Le bureau, est ouvert du lundi au vendredi de **8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30**

**\*** (accueil physique et téléphonique)

* **Permanence dans nos bureaux à Etaples au 102 Boulevard de L’impératrice**

*chaque mardi et jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30*

Etaples : **03.21.84.59.43**

* **Permanence à la mairie de la Capelle les Boulogne**

*chaque mardi et jeudi de 9h15 à 12h30 et de 13h30 à 16h30*

**ASTREINTE**

En dehors des horaires d’ouverture, un transfert téléphonique (24h/24 et 7j/7) est mis en place avec possibilité de laisser un message pour une situation d’urgence (uniquement décès, hospitalisations, maladies), que nous gérons dans les meilleurs délais.

* **Nos secteurs d’interventions**

Notre secteur d’intervention s’étend sur l’ensemble des communes de la CAB (Communauté d’Agglomération du Boulonnais) et les communes du montreuillois.



* **Les intervenants à domicile**



**Aide à Domicile :**

Travaillant en autonomie sous la responsabilité d’un supérieur hiérarchique (le responsable de secteur), l’agent intervient au domicile afin d’assurer des activités domestiques et administratives simples auprès de personnes en capacité d’exercer un contrôle et un suivi de celles-ci. Il peut intervenir de manière occasionnelle auprès de personnes dépendantes ou de publics en difficulté.

* Missions :
* Aider à la réalisation ou réaliser l’entretien courant de la maison : Entretien du logement, des vêtements, du linge.
* Assister la personne aidée dans des démarches administratives simples.
* Formation :

Aucun diplôme n’est requis pour occuper cet emploi. La formation et la VAE (Validation des Acquis de l’Expérience) des personnels sont fortement encouragées.



* Compétences et qualités :
* Capacité d’adaptation
* Sens de l’organisation
* Compétences techniques pour l’exercice des tâches ménagères
* Evolutions possibles :

L’agent à domicile peut acquérir un diplôme soit par le biais de la formation, soit par le biais de la VAE et devenir notamment employé à domicile ou auxiliaire de vie.



**Auxiliaire de vie sociale :**

L’auxiliaire de vie sociale intervient auprès des personnes âgées en perte d’autonomie, des personnes handicapées ou des familles. Il « aide à faire » en stimulant, en accompagnant ou « fait à la place » de la personne qui se trouve dans l’incapacité provisoire ou durable d’assumer seule les tâches et les actes essentiels de la vie quotidienne.

* Missions :



* Accompagner et aider dans les actes essentiels de la vie quotidienne : se lever, s’habiller, s’alimenter, se laver.
* Accompagner
* Formation :

Pour exercer ce métier, il est nécessaire d’être titulaire de l’un des diplômes suivants :

* Le DEAVS (Diplôme d’Etat d’Auxiliaire de Vie Sociale)
* Le CAFAD (Certificat d’Aptitude aux Fonctions d’Aide à Domicile)
* La MCAD (Mention Complémentaire d’Aide à Domicile)
* Titre ADVF
* Bac professionnel ASSP
* Compétences et qualités :



* Autonomie
* Discrétion
* Sens de l’organisation
* Capacité d’adaptation
* Connaissance des publics et des pathologies
* Savoir aider et accompagner les personnes en stimulant leur autonomie
* Evolutions possibles :

Les auxiliaires de vie sociale peuvent suivre une formation conduisant au DETISF (Diplôme d’Etat de l’Intervention Sociale et Familiale) en bénéficiant d’allégements de formation importants. Les Diplômés d’Etat d’Accompagnement Educatif et Social bénéficient également d’allégements dans la préparation du Diplôme d’Etat d’aide-soignant.

* **HANDEO**



L’association AIDADOM CÔTE D’OPALE a obtenu en Avril 2014 le label Cap’ Handéo. C’est une démarche volontaire de notre part.

Fondés sur un référentiel r**édigé par les personnes en situation de handicap,** mais aussi **par des professionnels** (des secteurs de l'aide à domicile, des transports, des aides techniques), le label Cap ‘Handéo regroupe plusieurs exigences.

Handéo, inscrit ses actions dans le cadre de la mise en œuvre de la convention relative aux droits des personnes en situation de handicap ratifiée par la France en 2010 et l’Union européenne en 2011. Ses membres entendent par son intermédiaire, agir concrètement pour l’effectivité du droit des personnes en situation de handicap de vivre dans la société, avec la même liberté de choix que les autres personnes, du droit à la mobilité personnelle et de l’accessibilité.

Ainsi l’ensemble des actions d’Handéo vise à améliorer l’accompagnement et l’accès des personnes en situation de handicap, à toutes les étapes de leur vie et quel que soit la cause du handicap.

Quelque soit votre **pathologie ou que vous soyez aidant**, il possible de joindre HANDEO service au 01.43.12.19.29. Plus d’information sur le site internet d’HANDEO : <https://www.handeo.fr/>

* **Accueil des stagiaires**



Aidàdom s’engage à recruter des stagiaires au sein de l’association afin de leur offrir une formation en milieu professionnel pour valider leur diplôme. Au cours de leur formation, les stagiaires continue d’acquérir les compétences professionnelles sur le terrain.

Le stagiaire comme le professionnel est tenu à la confidentialité des informations vis-à-vis de l’usager. En cas de présence de stagiaire à votre domicile, le salarié se doit de respecter l’usager et de prévenir de l’arrivée du stagiaire.

Le recrutement de stagiaire au sein de l’association est essentiel puisqu’il propose à l’usager un service de qualité avec du personnel qualifié et compétant dans le secteur de l’aide à domicile.

1. **Les principaux services proposés :**

**Aide aux personnes âgées, malades ou en situation de handicap :**

* Aide à la vie quotidienne
* Aide à la toilette



* Ménage
* Courses
* Préparation de repas
* Sorties
* Présence et soutien
* Aide à l’autonomie
* Aide à l’accomplissement des petites démarches administratives



**Aide-ménagère :**

- Entretien courant du lieu de vie

- Entretien du linge (lavage, repassage)

**Garde d’enfants de tout âge :**

- Aide aux devoirs, soutien scolaire

* Activités ludiques



* Conduite à l’école et aux activités extrascolaires
* Préparation des repas

**Divers :**



* Démarches administratives
* Courses

**SORTIR PLUS :**

Quel type de sortie ?

Avec SORTIR PLUS, vous pouvez vous rendre à la gare, chez le coiffeur, retrouver des ami(e)s, faire vos courses, voir des spectacles…

Comment ?

A pied ou en voiture, la destination est celle de votre choix.

Vous pouvez également être accompagné d’un proche pour un rendez-vous médical

Autres formes de prises en charge par des tiers payeurs :

Certains organismes cités précédemment n’ont pas recours au CESU, mais peuvent accorder des aides financières à leurs « ayants-droits », sous d’autres formes. Exemple : Le chèque liberté délivré généralement par les mairies, les caisses de retraites aux personnes âgées dans le cadre d’accompagnement extérieur (RDV médical, courses, accompagnement à l’extérieur, etc.)

L’assistance par les mutuelles :

Dans le cadre de leur mission d’assistance, les mutuelles (assurances, santé) peuvent solliciter directement l’Association **AIDADOM Côte d’Opale** pour mettre en œuvre des interventions à domicile, nécessaires par rapport à un événement particulier (convalescence suite à une hospitalisation…). Dans un délai indiqué par la prise en charge.

* **Les aidants**

En France, plus de 8 millions de personnes veillent sur leurs proches malades, handicapés ou dépendants.

**Qu’est ce qu’un aidant ?**

L’aidant est une personne qui vient en aide, à titre professionnel ou non, à une personne dépendante de son entourage, bien souvent de sa famille. Cette aide peut prendre plusieurs formes : soins, gestion du budget, démarches administratives, soutien psychologique… Certains aidants s’occupent de leur proche de manière plus ou moins régulière ou permanente.

**Aide pour les aidants**

La loi du 28 décembre 2015, relative à l’adaptation de la société au vieillissement prévoit :

* Le droit au répit
* Le congé de proche aidant

**Ou se renseigner pour les démarches :**

* se rapprocher de son conseil départemental (<https://www.pasdecalais.fr/>) ou des sites Internet de [l’Association française des aidants](http://www.aidants.fr/) : [« Compagnie des aidants »](https://lacompagniedesaidants.org/)(réseaux d’entraide et d’échange), [« Avec nos proches »](http://www.avecnosproches.com/) (ligne d’entraide pour les personnes qui s’occupent de personnes âgées) [« Aidantattitude »](http://www.aidantattitude.fr/2013/04/01/quest-ce-quaidant-attitude.php/)(information et soutien aux aidants de personnes malades ou handicapées et [« Aides Alzheimer de France Alzheimer »](https://aides.francealzheimer.org/)(ressources pour les aidants)
* des plateformes de répit
* les groupes de protection sociale et des centres locaux d’information et de coordination.

**Partenaires :**

L’association AIDADOM Côte d’opale a signé des conventions avec différents acteurs de l’aide à domicile tel que des SSIAD. Nous travaillons aussi en collaboration avec des infirmiers, kinésithérapeutes… Pour plus de renseignement, merci de vous renseigner auprès du personnel administratif.

1. **L’organisation des prestations**

L’association **AIDADOM Côte d’Opale** s’engage à mettre tout en œuvre pour que la réalisation de la prestation au domicile des usagers se fasse dans les meilleures conditions.

Ceci nécessite une grande rigueur dans l’organisation pour donner satisfaction à chaque aide à domicile, même dans les situations inhabituelles (absences liées à la maladie, congés payés…).

|  |
| --- |
| **RAPPEL :** Les soins d’hygiène médicale relèvent :   * Des infirmiers : pansement, soins d’escarres, …   Des manucures, pédicures : couper les ongles de mains, de pieds. |

* **Mode d’intervention**

|  |  |
| --- | --- |
| **Mode d’intervention** | **PRESTATAIRE** |
| **Responsabilités** | **VOUS :**  Vous n’êtes pas l’employeur de l’aide à domicile. Celui-ci est salarié d’un service d’aide et d’accompagnement à domicile dans lequel vous êtes lié par un contrat  **LE SERVICE PRESTATAIRE :**  Il est l’employeur de l’aide à domicile. Il assume les responsabilités liées à cette fonction |

* **Notre tarification horaire au 1er janvier 2023**

|  |  |
| --- | --- |
| **PRESTATAIRE :** | |
| **Conseil Départemental : APA** | |
| Aide-ménagère : | 23€35 |
| Auxiliaire de vie : |
|  | |
| **Caisses de retraite** | 25€60 semaine  A définir dimanche et jours fériés |
| **CARSAT** |
| **CPAM** | 25€60 semaine  A définir dimanche et jours fériés |
| **Aides ménagères**  **(Service confort)** | 23€50 |
| **Auxiliaires de vie**  **(Service aide à domicile)** | 24€60  35€67 dimanche et jours fériés |
| **Garde de nuit de 22h à 7h** | 221€40 la nuit de 9 heures en semaine |

* Devis gratuit sur demande,
* Majoration de tarif de 45% les dimanches et jours fériés,
* **Possibilité de crédit d’impôt suivant la législation**,(attention pas de déduction possible si paiement des factures en espèces),
* Tous nos tarifs sont nets et exonérés de TVA et taxes diverses,
* Pas de frais de dossier lors de la mise en place des prestations,
* Le temps de trajet est facturé. Les kilomètres parcourus par les intervenants pour réaliser les actes ou les taches sont facturés au tarif kilométrique de 0.35€.

|  |
| --- |
| **CESU** |
| * **Nous n’acceptons pas les CESU d’avance et nous ne rendrons pas la monnaie dessus.** * **Le CESU SORTIR PLUS est un moyen de règlement destiné à l’accompagnement à l’extérieur** |



* **Les plannings :**

Les horaires d’intervention de l’aide à domicile sont inscrits précisément dans le contrat qui lie l’usager et l’association.

Ceci signifie que le planning constitue une clause indéfectible du dit contrat et qu’il ne peut être modifié sans un accord préalable de l’ensemble des parties concernées, à savoir l’usager, l’intervenant à domicile et l’association **AIDADOM Côte d’Opale**, qu’il s’agisse d’une modification temporaire ou définitive.

* **La réalisation des prestations :**

Les prestations rendues à votre domicile doivent être accomplies par le salarié de l’association en respectant les règles inhérentes :

|  |  |
| --- | --- |
| **A la ponctualité** |  |
| **A la discrétion** |  |
| **Au respect des personnes qui vivent à votre domicile** |  |
| **A la propreté et à l’hygiène** |  |
| **Au savoir-vivre, garant d’une bonne relation réciproque** |  |
| **A l’efficacité qui peut en être normalement attendue** |  |

* Pour cela, il est indispensable d’un respect réciproque entre l’aide à domicile et l’usager afin d’assurer des conditions de travail satisfaisantes.
* Le salarié doit utiliser des produits d’entretient non-toxique. Il est toutefois rappelé que le refus de l’aie à domicile d’utiliser des produits dangereux, ne constitue pas une faute de sa part (code du travail, article L-231-8-1).
* **Les difficultés et évolutions de condition de réalisation :**

Les conditions de réalisation de la prestation telles qu’elles sont contractuellement établies entre vous et l’association **AIDADOM Côte d’Opale**, ont été définies sur la base des informations disponibles à la date de conclusion du contrat. Ces conditions pourront évoluer, pour de multiples raisons.

* **Règlement de fonctionnement usager**

**Article 1 : DIFFUSION, et Révision**

Ce document est remis au moment de l'admission dans le service, au client et à son éventuel représentant légal. Ce règlement de fonctionnement est révisé a minima tous les 5 ans suite aux remontés des enquêtes de satisfaction, ou lors des assemblées générales.

**Article 2 : Objet du service**

Le service est autorisé par le Président du conseil départemental pour intervenir auprès de personnes âgées de plus de 60 ans, des personnes handicapées et des familles fragiles, pour des actions liées aux actes essentiels de la vie, au soutien à domicile, à la préservation de l’autonomie dans l’exercice des activités de la vie quotidienne et au maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l’entourage.

**Article 3 : Nature des prestations pouvant être réalisées à domicile**

Les prestations seront réalisées dans le respect et les limites du cahier des charges national des SAAD (décret du 22 avril 2016)

* **L'assistance dans les actes quotidiens de la vie ou l'aide à l'insertion sociale mentionnées** aux 6° et 7° du I de l'article L. 312-1 aux personnes âgées et aux personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques qui ont besoin de telles prestations à leur domicile, ou l'aide personnelle à domicile aux familles fragilisées relevant des 1° et 16° du I du même article, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux à moins qu'ils ne soient exécutés dans les conditions prévues à l'article L. 1111-6-1 du code de la santé publique et du décret n° 99-426 du 27 mai 1999 habilitant certaines catégories de personnes à effectuer des aspirations endotrachéales
* **La prestation de conduite du véhicule personnel** des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives
* L'accompagnement des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques dans **leurs déplacements en dehors de leur domicile** (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante).

**Sont exclus de ces activités les actes de soins réalisés sur prescription médicale.**

**Il est interdit aux intervenants à domicile de** :

* Effectuer des travaux nécessitant des efforts physiques importants ou dangereux
* Décaper, cirer, lasurer les parquets ou bois
* Couper du bois
* Lessiver un plafond ou des murs, mettre en peinture et tapisserie
* Travaux de jardinage, ramasser des feuilles, déneiger, ramasser les déjections canines de plusieurs jours par l’aide à domicile
* Réaliser tous travaux en hauteur en dehors de l’utilisation d’un escabeau conforme aux normes réglementaires
* Faire des lessives complètes à la main ou Entretenir du linge autre que celui du client ou de son conjoint
* Préparer des médicaments, Effectuer des soins médicaux ou paramédicaux
* Gérer l’argent, la carte bancaire, les comptes bancaires et les biens des clients

**Article 4 : L’accueil**

L’association assure un accueil physique et téléphonique détaillé dans la fiche annexe du livret d’accueil : « Informations pratiques ».

Pour assurer la continuité d’intervention, le client peut joindre le service en dehors des horaires d’ouverture au numéro indiqué sur la fiche de « Informations pratiques ».

**Article 5 : Demande d’intervention**

Toute demande de prestation fait l’objet d’un enregistrement par le service et d’une réponse individualisée. Elle peut se faire par téléphone, ou bien dans nos locaux aux horaires indiqués dans la fiche de « informations pratiques » du livret d’accueil usager.

* Pour garantir le libre choix des prestations offertes dans le cadre d’un service à son domicile : différents supports de communication sont mis à la disposition du client dans l’association et sur simple demande.
* Afin de garantir une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant le développement et l’autonomie de la personne aidée, adaptés à son âge, à ses besoins et à son environnement, respectant son consentement éclairé, le référent de l’association procède à une évaluation précise des besoins à domicile. Le client peut être accompagné lors de ces échanges par un proche aidant que lui-même désigne. Si la personne est placée sous protection juridique, l'information est également donnée en présence de son représentant légal.
* Un livret d’accueil est expliqué et remis au client ainsi qu’un devis gratuit pour lui permettre d’apprécier le coût de la prestation et garantir son choix éclairé.

Après accord du client sur la proposition faite (signature du devis) **un contrat de prestation** fixant les modalités d’intervention est établi.

Pour faciliter les relations avec l'entourage du client, celui-ci est invité à désigner un proche aidant ou le cas échéant une personne de confiance (confère notice sur la personne de confiance). Le service devra être prévenu de toute modification d’une de ces personnes

**Article 6 : Suivi de l’intervention**

Un outil de liaison est mis en place au domicile du client. Il permet les transmissions entre les différents intervenants du maintien à domicile (aides à domicile, professionnels libéraux, famille…) et la bonne coordination des interventions.

Dans le déroulement de l’intervention, tout changement de l'état de santé de la personne aidée ou des conditions de son maintien à domicile donne lieu à une nouvelle évaluation de sa situation afin de redéfinir et de réajuster les prestations. Une nouvelle évaluation des besoins est réalisée au minimum annuellement. Ce changement se fait avec l'accord de l’usager et dans les limites des missions du service.

Pour les interventions auprès des familles fragiles, le suivi de la situation du client est fait en lien avec les organismes prescripteurs. Le projet d’intervention est réajusté si besoin par la définition de nouveaux objectifs.

**Article 7 : Conditions de résiliation ou de suspension**

Cf. art.7 du contrat de prestations.

**Article 8 : Droits et obligations du service / Engagement de la structure**

Cf. art.5.1 du contrat de prestations.

**Article 9 : Droits et obligations du client / Engagement de l’Usager**

Cf. art.5.2 du contrat de prestations.

L’association **AIDADOM Côte d’Opale** émet une facture à l’usager chaque mois.

**Le paiement s’effectuera chaque mois après réception de la facture** soit par :

* *Chèque ;*
* *Prélèvement automatique ;*
* *Espèce ;*
* *Chèque Emploi Service Universel préfinancé ;*
* *Règlement par carte bancaire* via le site sur la page d’accueil *AIDADOM62.FR* et je paie en ligne.

**En cas de rejet de règlement : S’ajouteront à la facture des frais de rejet de chèque ou de prélèvement automatique (8€) et éventuellement des poursuites et de recouvrement.**

**Article 10 : Sécurité des personnes et des biens**

Tout acte de violence ou de mise en danger perpétué sur un des membres du personnel du service peut entraîner l'interruption de l’intervention (éventuellement sans délai).

Tout soupçon de maltraitance ou de négligence décelé par l'entourage du client doit être immédiatement signalé à l’association ou au médecin traitant.

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

Il est rappelé aux personnes accompagnées ainsi qu'à leur entourage qu'il est interdit au personnel d’AIDADOM d'accepter des pourboires, des gratifications, des donations, des legs. De même, les intervenants d’AIDADOM ne peuvent accepter de procuration sur les comptes bancaires du client.

AIDADOM n'accepte les clés du domicile du client qu'avec son accord ou celui de son proche aidant. Une attestation de remise de clefs est alors signée par la personne aidée et le service. En cas de départ du service, les clefs sont restituées à la personne accompagnée ou à son proche aidant. Une attestation de restitution de clefs sera alors signée. Pour une meilleure gestion du domicile, il est demandé à l’usager de mettre une boite à clefs accessibles aux différents intervenants.

Les animaux doivent être tenus à l'écart.

**Article 11 : Evaluation de la qualité du service et de la satisfaction des clients**

AIDADOM est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. A ce titre, il procède au moins une fois par an à une enquête auprès des personnes accompagnées sur leur perception de la qualité des interventions, ou par toute autre forme d’expression de la personne accompagnée (groupe d’expression). Une fois rempli par le client ou son représentant légal ce questionnaire est à retourner à l’association.

**Article 12 : Réclamation ou désaccord**

Cf. page 19 du livret d’accueil usager (En cas de litige)

**Article 13 : Mesures en cas d'urgence**

Le service se réserve la possibilité de faire intervenir les pompiers en cas de porte close et de non réponse de la personne.

En dehors des heures de bureau, un service d'astreinte assure les appels d'urgence.

Pour les urgences médicales il est recommandé de prévenir le médecin traitant, les services d'urgence médicale (SAMU : 15 / POMPIERS : 18).

En cas d'urgence médicale, constatée par l’intervenant, le service se réserve la possibilité de faire appel au médecin traitant ou à son remplaçant ou au médecin de garde du SAMU.

* **Les difficultés liées au comportement de l’aide à domicile :**

Nous vous rappelons que notre équipe administrative est à votre disposition pour rechercher avec vous, des solutions à toutes difficultés qui pourraient se faire un jour.

* **Evolutions nécessaires au regard de modifications dans les conditions de réalisation :**

De même, il se peut que, chez l’usager, des événements (familiaux, problèmes de santé, aménagements dans le domicile, acquisition de matériel électroménager…) puissent avoir une incidence remarquable sur les conditions de réalisation de la prestation.

Nous vous saurions gré de bien vouloir nous en informer dès que possible, afin que nous puissions les prendre en compte dans notre organisation.

* **Enquête de satisfaction annuelle :**

La reconnaissance de la qualité de l’association **AIDADOM Côte d’Opale** nous impose la réalisation régulière d’une enquête de satisfaction auprès de vous. Elle permet une maîtrise unique du système qualité et ainsi d’imposer des mesures correctives.

* **Gestion des absences :**

Votre intervenant est indisponible (maladie, congés…), votre Responsable de Secteur vous propose une solution de remplacement. De plus dans le cadre de la labellisation HANDEO, nous somme dans l’obligation de vous fournir un autre intervenant en cas d’absence de celui qui vient habituellement

* **En cas de litiges :**

Toute personne prise en charge peut faire appel, en vue de l’aider à faire valoir ses droits en cas de litige, à une personne qualifiée qu’elle choisit sur une liste établie conjointement par le Préfet de Département et le Président du Conseil Départemental.

La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l’intéressé ou à son représentant légal dans les conditions fixées par le décret en Conseil d’Etat (décret du 14/11/2003). Dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d’aide ou son représentant légal des suites données à sa demande. La liste est disponible à l’accueil de l’association.

* **La liste de personnes qualifiées: (à jour au 01/02/2021)**

**Article 1 :** Sont nommés en qualité de personnes qualifiées au titre de l’article L. 311-5 du Code de l’Action Sociale et des Familles, dans le département

Consultable sur le site : <https://www.pasdecalais.fr> – Liste des personnes qualifiées

**Pour le territoire du Boulonnais :**

M. JOLY Jean

06-62-67-04-74

[ja.joly@orange.fr](mailto:ja.joly@orange.fr)

M. HENICHART Jean

06-52-89-07-56

[jhenichart@sfr.fr](mailto:jhenichart@sfr.fr)

**Pour le territoire du Montreuillois :**

M.PERARD Alain

03-21-92-26-30

06-58-60-72-64

[alain.perard583@orange.fr](mailto:alain.perard583@orange.fr)

**Pour tout autre renseignement :**

DIRECCTE - Unité Territoriale d’Arras :

Rue Pierre Bérégovoy BP 539 62008 ARRAS CEDEX Tél : 03.21.60.28.00.

* **Règles administratives liées au contrat de prestation**
* **Le contrat de prestation :**

Les engagements de l’Association **AIDADOM Côte d’Opale** et de vous-mêmes en tant qu’usagers sont consignés dans un contrat, signé par les deux parties. Nous vous invitons à le lire et le relire attentivement, car il fonde nos relations.

En substance, sans entrer dans les détails qui y figurent, rappelons que :

* Ce contrat est conclu pour une durée d’un an, tacitement renouvelable ;
* Ce contrat peut être dénoncé par écrit par l’une ou l’autre des parties, sans motif particulier, avec un préavis d’un mois ;
* En cas d’absence de l’usager rendant impossible l’accomplissement de la prestation, celui-ci doit respecter un délai de prévenance de 15 jours avant le début de son absence, sinon les heures lui seraient normalement facturées.
* **Les obligations de l’usager en matière de règlement :**

**RAPPEL** : Dans le service prestataire, l’Association **AIDADOM Côte d’Opale** porte une importance aux personnels recrutés pour vous garantir une qualité de service.

L’association **AIDADOM Côte d’Opale** émet une facture à l’usager chaque mois.

**Le paiement s’effectuera chaque mois après réception de la facture** soit par :

* *Chèque ;*
* *Prélèvement automatique ;*
* *Espèce ;*
* *Chèque Emploi Service Universel préfinancé ;*
* *Règlement par carte bancaire* via le site sur la page d’accueil *AIDADOM62.FR* et je paie en ligne.



**S’ajouteront à la facture des frais de rejet de chèque ou de prélèvement automatique (8€) et éventuellement des poursuites et de recouvrement.**

1. **L’égalité entre les hommes et les femmes**

L’association Aidàdom porte l’attention particulièrement sur l’égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. Face à ces inégalités, l’association Aidàdom favorise la mixité dans le secteur de l’aide à domicile souvent représenté par le profil d’une femme.

Aidàdom a l’obligation de répondre et de remédiait aux inégalités concernant les conditions d’accès dans le domaine du recrutement, de la formation, de la promotion professionnelle et des conditions de travail.

L’égalité et la mixité permettent d'améliorer le fonctionnement des équipes, donc de contribuer au bon fonctionnement de l’association.



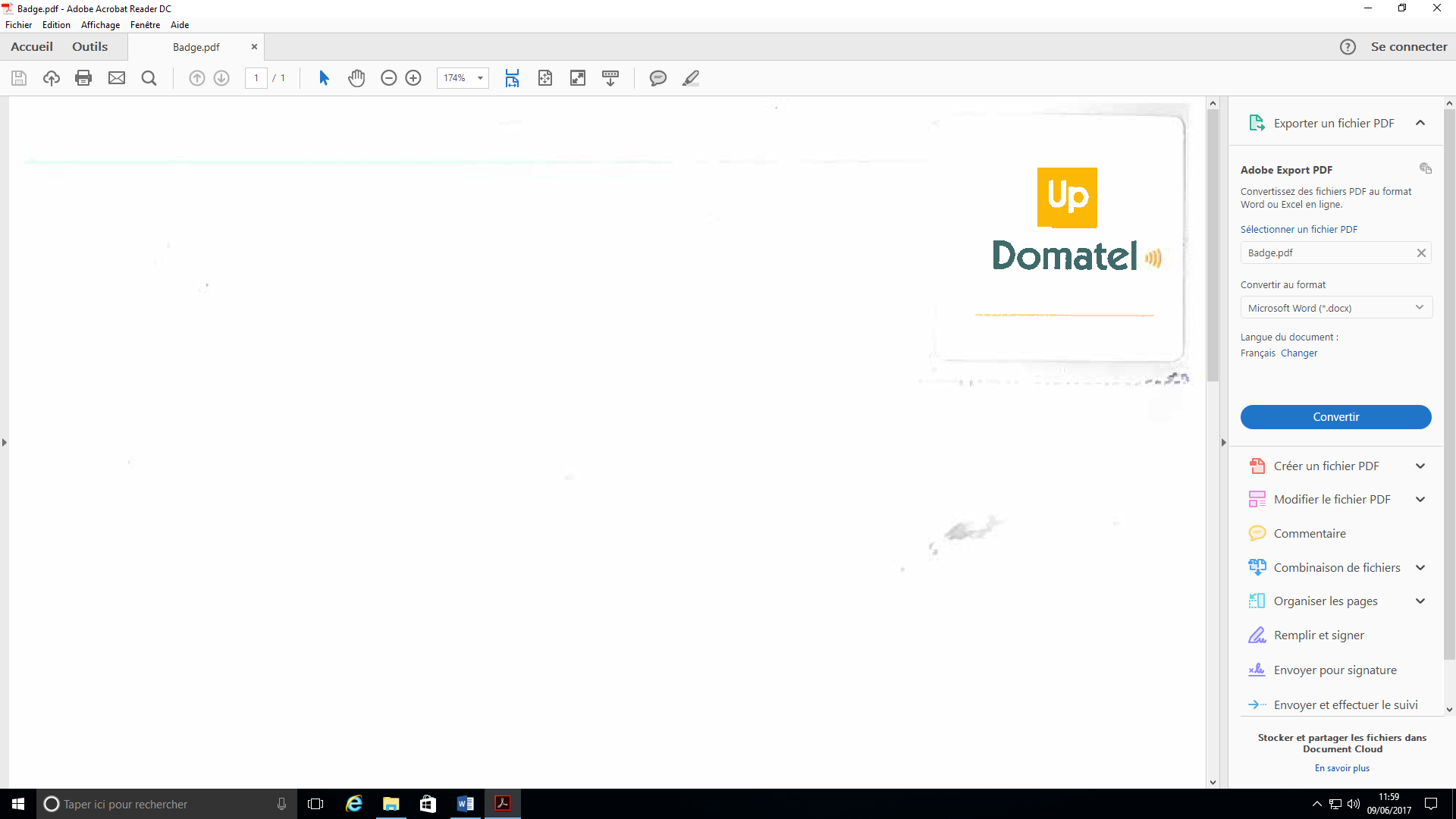
1. **Outils de coordination**



1. **Télégestion :**

**A présent, la télégestion remplace les fiches de présence !**

La télégestion est un nouvel outil qui fonctionne par le biais du badge électronique installé à votre domicile et par le téléphone professionnel du salarié.



Lors de son arrivée et de son départ, le salarié devra badger du domicile.

Cela est un moyen d’alerte qui nous permet de voir en temps réel: les retards, les absences, si le temps de l’intervention est bien respecté.

1. **Le cahier de liaison :**

Définition et rôle :

Un cahier est à disposition des salariés et des usagers, dans tous les domiciles des usagers.

Son utilité :

C’est un outil de communication. Il permet la transmission des messages entre les professionnels intervenants au domicile de l’usager. Ainsi, on peut suivre l’ensemble des soins et des actes réalisés.



Exemple :

* + Un régime alimentaire (sans sel, sans sucre, sans graisse, etc.)
  + Une allergie : alimentaire, textile ou chimique ;
  + Un changement de l’état de santé ;
  + La prise d’un nouveau médicament ;
  + Un rendez-vous.

Concernant l’aide à domicile : Il doit y noter le travail qui a été fait et indiquer le montant des courses. Les tickets de caisse doivent être gardés ou donner à la personne. Si besoin il faudra y noter les éventuelles anomalies (état de la personne, de l’équipement, du logement).

1. **Les droits et devoirs des adhérents :**
2. **Les attentes des adhérents :**

Si l’adhérent est en droit d’attendre un travail consciencieux et efficace de la part de l’intervenant(e), une tenue correcte et un langage respectueux, il devra en retour adopter **un comportement identique vis-à-vis de l’aide à domicile.**

1. **La mise à disposition du matériel :**

L’adhérent fait en sorte que l’intervenant(e) ait les moyens matériels de travailler dans les meilleures conditions en mettant à disposition tous les outils nécessaires à l’exécution de la tâche demandée.

Les appareils ménagers doivent être vérifiés régulièrement afin de s’assurer de leur bon fonctionnement et ce dans le but de dégager la responsabilité de l’intervenant(e) en cas de problème.

1. **Le changement d’horaire :**

L’adhérent s’engage à prévenir l’association **au 03.21.31.29.52 pendant les horaires d’ouverture** de son souhait de déplacer les horaires habituels d’intervention au moins 72 heures à l’avance sauf faute majeure.

**En cas d’absence non prévenue, l’Association facture une prestation de la durée prévue dans le planning !**

1. **L’arrêt des prestations :**

En cas d’arrêt de prestations temporaire ou définitif, l’adhérent s’engage à prévenir l’association afin d’éviter tout déplacement inutile de l’intervenant(e) et l’acquittement des heures de travail initialement prévues.

Il formalise l’arrêt des prestations par un courrier où il stipulera la date d’arrêt ou la date de reprise éventuelle.

En cas de contestation, l’Usager a le devoir de nous le signaler dans les meilleurs délais. Toutes les prestations validées par le badgeage du téléphone professionnel des intervenants ouvrent droit à la facturation.

1. **Objets de valeur**
2. **Droits et libertés des personnes**

**Article 1 : CHOIX DE VIE**🡪Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d’exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

**Article 2 : CADRE DE VIE**🡪Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

**Article 3 : VIE SOCIALE ET CULTURELLE**🡪 Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

**Article 4 : PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES** 🡪 Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

**Article 5 : PATRIMOINE ET REVENUS**🡪Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

**Article 6 : VALORISATION DE L'ACTIVITÉ** 🡪Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

**Article 7 : LIBERTÉ DE D'EXPRESSION ET LIBERTÉ DE CONSCIENCE**🡪Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu’aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

**Article 8 : PRÉSERVERVATION DE L'AUTONOMIE**🡪La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

**Article 9 : ACCÈS AUX SOINS ET À LA COMPENSATION DES HANDICAPS**🡪 Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

**Article 10 : QUALIFICATION DES INTERVENANTS**🡪Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

**Article 11 : RESPECT DE LA FIN DE VIE**🡪Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

**Article 12 : LA RECHERCHE : UNE PRIORITE ET UN DEVOIR**🡪La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l’âge et les handicaps est une priorité. C’est aussi un devoir.

**Article 13 : EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE VULNERABLE** 🡪Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

**Article 14 : L’INFORMATION** 🡪L’information est le meilleur moyen de lutter contre l’exclusion.

**Lorsqu’il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix,  
cette charte sera appliquée dans son esprit**



**Accompagnement dans les démarches administratives**

**Pour vous accompagner : la personne de confiance**

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l’accompagenra dans ses démarches afin de l’aider dans ses décisions.

**Quel est son rôle ?**

La personne de confiance a plusieurs missions :

1. Accompagnement et présence :

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

* + Etre présente à l’entretien prévu, lors de la conclusion du contrat de prestation, pour rechercher votre consentement à être accueillie dans la résidenc. Elle sera la seule personne de votre entourage à avoir le droit d’être présente à cet entretien.
  + Vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico- sociale afin de vous aider dans vos décisions.

1. Aide pour la compréhension de vos droits :

Votre personne de confiance sera consultée par le service qui vous prend en charge au cas ou vous rencontriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Cette consultation n’a pas vocation à se substituer à vos décisions.

La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent.

**Qui peut la désigner ?**

Cette faculté est ouverte à toute personne majeure prise en charge par une structure sociale ou médico-sociale.

C’est un droit qui vous est offert, mais ce n’est pas une obligation : vous êtes libres de ne pas désigner une personne de confiance.

**Pour vous accompagner**

Pour les personnes qui bénéficient d’une mesure de protection juridique (sauvegarde de justice lorsqu’un mandataire spécial a été désigné, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d’une personne de confiance est soulises à l’autorisation du conseil de famille s’il a été constitué ou du juge des tutelles.

**Qui peut être la personne de confiance ?**

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.

Il est important d’échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de remplir le formulaire de désignation et de lui faire part de vos souhaits par rapport à sa future mission. Il est important qu’elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur rôle auprès de vous et d’en mesurer de sa portée.

La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation. A cet effet, elle contresigne le formulaire de désignation figurant en annexe 2. Il convient de préciser que cette personnes peut refuser d’être votre personne de confiance ; auqeul cas, vous devrez en désigner une autre.

**Quans la désigner ?**

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez. Lors du début d’une prise en charge qu’elle soit effectuée par un service ou dans un établissement d’hébergement, il vous sera proposé, si vous n’aviez désigné personne auparavant, de désigner une personne de confiance.

Il est possible que vous ayez désigné une personne de confiance pour votre santé, notamment au cours d’une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale. Cette personne n’est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale. Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit également votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale, de procéder à une nouvelle désignation.

La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée, sauf si vous l’avez nommé pour une autre durée plus limitée.

1. **DEONTOLOGIE DU SECTEUR DE L’AIDE A DOMICILE :**

**(Selon la norme NF Service aux personnes à domicile)**

* Une attitude générale de respect :

Elle se décline en prenant en compte tout l’éventail des droits du client, à savoir :

* Le respect de la personne, de ses droits civiques, de ses opinions et convictions notamment politiques, et de ses croyances religieuses ;
* Le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité, de ses biens;
* Le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé ;
* Le respect de la confidentialité des informations confiées à l’entité ;
* Le droit au libre accès aux informations contenues dans son dossier et leur éventuelle rectification.
* L’entité garantit la protection du personnel :

Notamment vis-à-vis du harcèlement ou de toutes formes de discrimination.

* L’entité doit s’assurer que l’ensemble de ses principes éthiques est :
* Retranscrit et diffusé sous une forme adaptée aux clients et au personnel de l’entité ;
* Mis en œuvre par l’ensemble du personnel.
* L’entité s’engage à inscrire son action dans un cadre lui permettant de veiller à :
* L’application opérationnelle de ses principes éthiques ;
* Des conditions propices à l’écoute et à l’expression du client ;
* Une transparence du contenu et/ou des objectifs de l’intervention pour le client, afin de garantir à tout moment sa compréhension, son consentement éclairé et son libre choix, tout en tenant compte des décisions de justice et des mesures de protection judiciaire ;
* Une approche globale et coordonnée lorsque la situation le nécessite ;
* L’élaboration d’une prestation individualisée par une implication et une participation du client et/ou de son représentant légal ;
* Un ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes du client ;
* Une juste distance professionnelle visant à éviter autant une relation excessivement centrée sur la technicité qu’une relation excessivement centrée sur l’affectivité ;

Une sécurité des personnes à travers une relation protégeant à la fois le client

* d’éventuelles pratiques non satisfaisantes ou malveillantes, et protégeant l’intervenant de toute situation à risques.
* Dans le cadre de la PCH (Prestation de Compensation du Handicap) :

**La PCH n’intervient pas au titre de l’aide-ménagère.**



**Les besoins couverts par la PCH dans le cadre de notre service**

**Relation avec le milieu extérieur : gérer sa sécurité…**

**Actes de la vie quotidienne (marcher, se mettre debout…)**

**Les aides humaines**

**Surveillance régulière**

**Communication**

**Entretien personnel : se nourrir, se laver…**