



Aide à domicile
SEINE-ET-LOING



Livret d'accueil

Aide à Domicile Seine et Loing

(Association agréée Loi du 1er juillet 1901)

Place du 11 novembre 1918 - 77250 Veneux-Les Sablons

Tél : 01.60.70.82.32

Email : adseinoing@gmail.com

www.aideadomicileseinoing.fr

N° SIRET 310 601 810 00016 Autorisation Arrêté n° 2005-25 CSAD



Union Nationale de l'Aide, des Soins
et des Services aux Domiciles.



Charte nationale
qualité
SERVICES À LA PERSONNE



Mot du président

Madame, Monsieur,

Vous recherchez une aide à domicile, un service à votre domicile de manière permanente ou occasionnelle, ce guide est fait pour vous aider à mieux nous connaître et répondre aux différentes questions que vous vous posez.

Notre service a pour missions de soutenir, soulager, assister, accompagner, pour faciliter votre vie à domicile.

Le service que nous vous proposons tient compte de vos demandes, de votre environnement, de vos ressources, de vos désirs.

C'est sur la base d'une évaluation personnalisée que nous construirons ensemble votre prestation.

L'équipe de notre association est à votre service et s'efforcera de répondre au mieux à vos demandes.

Nous vous remercions de votre confiance.

Monsieur le Président,
Patrick MALIDOR.

Sommaire

- ⇒ Notre association
- ⇒ Pour qui ?
- ⇒ Nos missions
- ⇒ Nos services
- ⇒ Nos intervenantes
- ⇒ Notre charte qualité
- ⇒ Nos conditions
- ⇒ Autorités compétentes /
Droits des usagers

Notre association

Créée en 1977, c'est une association de loi 1901 à but non lucratif.

Elle est présidée par Monsieur Patrick MALIDOR joignable au bureau.

L'association dispose d'une autorisation du Conseil Général notifié par l'arrêté n° 2005-25 CSAD.

Elle est conventionnée par les principaux régimes de retraite (CNAV, MSA, régimes spéciaux et particuliers), le Conseil Général (APA, aide sociale), la CPAM, la CAF, les mutuelles...

Nous sommes adhérents au réseau national de l'Aide des Soins et de Services aux Domiciles (UNA), réseau fondé sur l'économie sociale militant pour des valeurs de solidarité, respect, dignité et équité.

Nous intervenons en mode prestataire sur le canton de Moret Sur Loing, Champagne sur Seine et sur la commune de La Grande Paroisse.

Notre équipe est composée de personnel qui intervient sur le terrain, auprès des bénéficiaires, et de personnel administratif.

Personnel intervenant :

Il est composé d' Auxiliaires de Vie Sociale et d'Aides à Domicile qui assurent les services auprès des bénéficiaires.

Les aides à domiciles : interviennent auprès des personnes en capacité d'exercer un contrôle et un suivi de leurs activités dans les tâches de la vie quotidienne.

Les auxiliaires de vie sociale : effectuent un accompagnement social et un soutien auprès des publics fragiles, dans leur vie quotidienne. Elles aident à faire ou font seules les tâches que les bénéficiaires sont dans l'incapacité de faire seul. Ces personnes disposent d'un des deux diplômes suivants : le DEAVS (diplôme d'état d'auxiliaire de vie sociale).ou le BEP « sanitaire et social »

Personnel administratif :

Responsables de Secteur : Mme DOUBLET et Mlle EL MOUTAOUAKIL

La Comptable : Mme LE SABAZEC

Les responsables de secteur sont vos interlocuteurs privilégiés. Elles ont pour mission d'effectuer une évaluation afin de définir avec vous vos besoins.

Elles vous proposent des modes de financement adaptés et vous aide à la constitution de votre dossier administratif de prise en charge.

Elles vous proposent une aide à domicile adaptée à vos besoins, assure le suivi de la prestation et se tient à votre disposition si vos besoins évoluent.

Les responsables de secteur peuvent aussi vous orienter vers d'autres services si l'association n'est pas en mesure de répondre à votre demande.

La comptable se charge de la facturation, elle se tient à votre disposition pour tout renseignement sur votre facture et établit votre attestation fiscale annuelle.

Le bureau est ouvert de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 les lundis, mercredis et jeudis.

Nous sommes fermés les mardis après-midi et les vendredis matin.

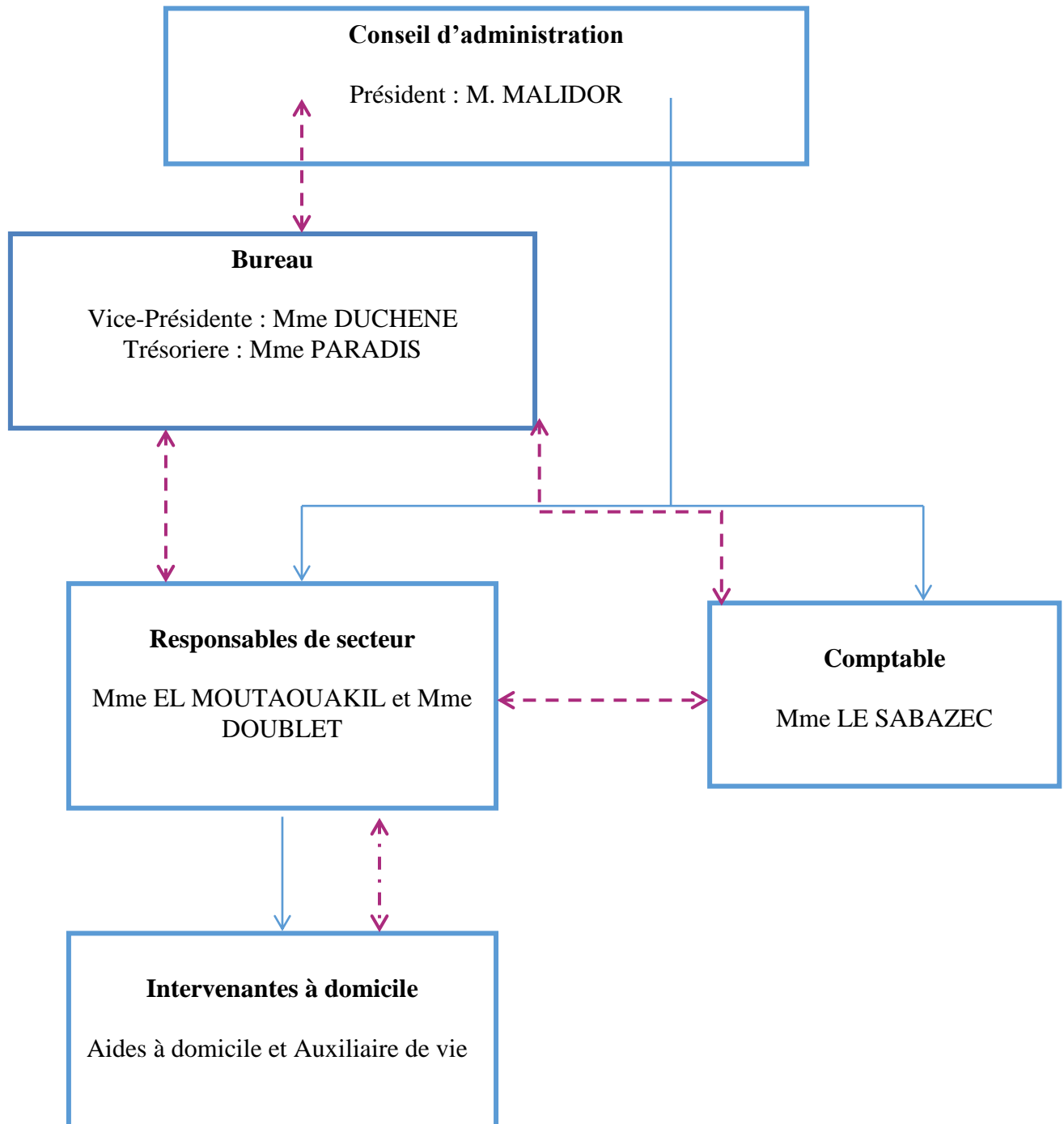
Vous pouvez nous joindre par téléphone au 01.60.70.82.32

Email : adseinoing@gmail.com

En cas d'absence, vous pouvez laisser un message sur notre répondeur.

Vous pouvez retrouver toutes ses informations sur notre site internet : www.aideadomicileseinoing.fr

Organigramme de l'Association



Liens hiérarchiques →
Liens fonctionnels ↔

Nos missions

Notre principale mission est de permettre le maintien à domicile des personnes fragiles et de faciliter leur quotidien.

Nous offrons un choix complet d'accompagnement et d'aide à domicile, ainsi que des services personnalisés et adaptés à chaque situation.

L'association vous garantit son professionnalisme et sa qualité de service :

- En définissant vos besoins
- En vous proposant des services personnalisés
- En vous envoyant des aides à domicile compétentes et professionnelles
- En formant régulièrement notre personnel
- En évaluant votre satisfaction



Pour qui ?

Notre action s'adresse à tous les publics.

Notre approche sociale et médico-sociale nous permet de répondre aux besoins des personnes âgées, des personnes handicapées, des familles qui rencontrent des difficultés ponctuelles ou permanentes (naissance, maladie..).



Nos services



L'aide au ménage

L'aide à domicile peut prendre en charge l'entretien courant de votre domicile et la réalisation des tâches de la vie quotidienne dont voici les principales :

- Laver en machine et repasser le linge du foyer
- Préparer les repas
- Faire les courses
- Nettoyer les vitres ne nécessitant pas de se pencher vers l'extérieur ou risquant de provoquer une chute
- Dépoussiérer le mobilier et les luminaires
- Laver les sols
- Aspirer les moquettes et tapis
- Nettoyer la salle de bain et les sanitaires
- Changer les draps des chambres

Tarif : 23,08 € de l'heure

Pour les déplacements pendant l'intervention compter 0.45€ du kilomètre.

Le rôle de l'intervenante n'est pas celui d'une femme de ménage, par conséquent elle ne peut effectuer de gros nettoyages, déplacer du mobilier, nettoyer en hauteur et intervenir dans les pièces occupées par d'autres personnes que la personne aidée.



L'aide à la personne

Ce service permet à une personne dépendante d'être secondée dans les actes de la vie courante.

- Aide au transfert, c'est-à-dire aider une personne à se déplacer, à se lever, à s'asseoir, à se coucher.
- Aide à la prise des repas.
- Aide à la toilette si celle-ci ne fait pas l'objet de soins prescrits.
- Suivi de la prise de médicaments
- Entretien des relations sociales
- Accompagnement

Tarif : 23,08 € de l'heure

L'aide à la toilette concerne les actes de la vie courante pouvant encore être en partie réalisée par la personne elle-même.

Dès lors qu'un médecin stipule que l'un de ces actes de la vie courante ne peut plus être effectué par son patient, automatiquement il ne pourra plus être exécuté par l'intervenante.

L'aide à la toilette ne peut plus être réalisée si cette toilette nécessite des soins ou si un médecin a prescrit une toilette médicalisée.



L'aide administrative, relationnelle et sociale

Ce service permet un soutien aux personnes seules ou qui le désirent.

- Démarches administratives simples (mairie, pharmacie, médecin...)
- Soutien moral et psychologique
- Faire le lien avec la famille si besoin
- Promenade
- Accompagnement aux déplacements extérieurs

Tarif : 23,08 € de l'heure

Pour les déplacements pendant l'intervention compter 0.45€ du kilomètre.

L'intervenant à domicile doit avoir à sa disposition le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de son travail.

Ce matériel doit être en bon état, en particulier le matériel électrique.

Si vous avez des animaux de compagnie agressifs ou capricieux, prenez les mesures nécessaires pour qu'ils ne puissent pas entraîner d'accidents et prévenez l'intervenant.

Nos intervenantes

Elles permettent le maintien à domicile et la continuité de la vie dans leur cadre habituel des personnes fragiles. Elles évitent l'isolement.

L'aide à domicile a pour mission d'accomplir un travail matériel, moral et social.

- Être disponible, patiente et attentive
- Entretenir un climat de confiance et de sécurité
- Être ponctuelle et respecter les horaires
- Remplir quotidiennement le cahier de liaison
- Respecter l'intimité de la personne
- Prévenir l'association en cas d'accident
- Respecter les règles d'hygiène
- Fournir un justificatif en cas d'absence

En cas d'absence de l'intervenante, ou pendant ses congés le service vous attribuera une remplaçante. Celle-ci pourra avoir un emploi du temps différent.

Les intervenantes ne peuvent pas recevoir de don en argent.

Un cahier de liaison est mis en place à votre domicile, cela permet aux intervenantes d'échanger entre-elles ou avec les différents intervenants (médecin, infirmière), ainsi que votre entourage.

Notre charte qualité

Notre association a pour principale vocation le maintien à domicile des personnes âgées, des personnes handicapées, et fragiles tout en respectant l'autonomie, les souhaits et la liberté de chaque personne aidée.

Pour cela les interventions sont établies de façon appropriée à la situation personnelle de chaque bénéficiaire.

Nous employons un personnel qualifié et régulièrement en formation professionnelle afin de répondre, au mieux, aux attentes de chacun.

Notre charte est d'abord :

- **Humaine** : accueillir, écouter, communiquer, respecter la dignité de la personne et assurer une présence attentive et régulière.
- **Adaptée** : prendre en considération les besoins de la personne, élaborer des solutions adaptées aux difficultés de la personne, veiller à la bonne qualité du service et assurer une prise en charge adaptée aux besoins de la personne.
- **Sociale** : permettre le maintien de la vie sociale, surveiller l'épanouissement de la personne, préserver l'intimité de la personne, éviter la rupture avec la cellule familiale et préserver la dignité et la confidentialité concernant l'identité, la religion et le mode de vie de la personne aidée.

L'association adhère chaque année à la Charte Qualité des Service à la Personne. Pour cela il faut remplir plusieurs critères :

- Accueil, disponibilité et réactivité
- Clarté, rigueur et transparence
- Personnalisation, écoute et suivi
- Compétence, expérience et savoir-faire
- Confidentialité, respect et discrétion
- Qualité, évaluation et amélioration

Nos conditions

Avant toute intervention, une évaluation est réalisée à votre domicile, soit par une Responsable de secteur, soit par le CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique), point d'accueil unique, gratuit, pour tout renseignement sur les problématiques des personnes âgées et de leur entourage, soit par l'évaluateur du Conseil Général dans le cadre de l'APA. Une nouvelle évaluation est réalisée à chaque renouvellement ou à votre demande si votre situation change.

D'une manière générale, notre intervention commence après que nous ayons obtenu les accords de prise en charge des différents organismes financeurs.

Le coût d'une intervention à domicile peut être pris en charge totalement ou partiellement en fonction de vos ressources, selon la participation du financeur principal. Notre service est conventionné par tous les financeurs potentiels :

- *Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA) :*

Servie par le Conseil Général dont le montant varie en fonction de votre perte d'autonomie et de vos ressources.

- *Prise en charge de votre caisse de retraite :*

Une prise en charge peut vous être accordée en fonction de votre situation. Elle précisera le nombre d'heures accordées par mois et la participation restant à votre charge.

- *Action sociale légale aux personnes âgées ou handicapées :*

Cette prestation est attribuée par le Conseil Général si vos revenus sont inférieurs au plafond de ressources.

- *Action sociale facultative des CAF et CPAM :*

Une aide peut être accordée à votre famille lorsque vous rencontrez des difficultés liées à une maladie, une naissance, un accident...

La structure peut vous aider à assurer le montage et le suivi du dossier administratif.

Vous pouvez régler :

- En espèces
- Par chèque
- Par CESU pré financé

En cas de refus de prise en charge, le coût total de la prestation sera facturé.

En cas d'urgence ou sur votre demande, nous pouvons intervenir avant décision des organismes financeurs. Dans ce cas un devis vous est proposé. Vous vous engagez ensuite à régler le prix de revient en totalité des heures effectuées.

Autorités compétentes Droits des usagers

La personne qualifiée :

En cas de désaccord avec la structure l'utilisateur ou son représentant peut faire appel à une personne qualifiée pour l'aider.

La personne qualifiée est défini par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Elle précise que « toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social, ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé et le Président du Conseil Général. »

Pour les services d'aide à domicile les personnes qualifiées sont :

- Madame Béatrice PRUVOST-RIONDEL
- Madame Rosa LAURENT

Pour demander la saisine d'une personne qualifiée, il faut adresser un courrier en précisant "personnes qualifiées" :

- au Conseil départemental du département : Direction de l'autonomie - SECQ, Hôtel du Département - CS 50377, 77010 MELUN CEDEX, 01.69.19.25.67

- à l'Agence régionale de santé (ARS), et plus exactement à la délégation territoriale dont vous dépendez dans la région : 13 Avenue Pierre Point - CS 30781, 77127 LIEUSAIN, 01.78.48.23.36

Coordonnées de la DIRECCTE d'Ile de France (Direction Régional des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi) :

Cité administrative

20 quai Hippolyte Rossignol- 77011 Melun cedex

Courriel : dd-77.renseignements@direccte.gouv.fr

Tel : 01 64 41 28 59

La maltraitance :

La maltraitance peut revêtir de multiples formes : elle peut être physique (coups, dénutrition...), financière (vol, extorsion d'argent, procurations abusives), psychologique (harcèlement, chantage, menaces...) mais également médicamenteuse ou correspondre à la privation des droits civiques et être générée par des actes, mais aussi par leur absence, sous forme d'abandon, de négligences (passives ou actives). Elle peut impliquer la famille, le tuteur, le professionnel,...

Face à ce danger, l'Association accorde une attention prioritaire à la prévention et à la surveillance des risques de maltraitance et à mis en place diverses actions.

- Une documentation spécialisée sur la prévention de la maltraitance et les lieux d'écoute est mis à votre

disposition dans tous les lieux accueil de l'association et dans le livret d'accueil du salarié

- L'association forme régulièrement son salarié au thème de la «Prévention de la maltraitance » et « Promotion de la bientraitance » dispensées par un formateur d'UNA Ile-de-France diplômé de psychologie clinique en gérontologie
- Enfin lors de l'embauche d'un nouveau salarié, l'extrait 3 du casier judiciaire lui est demandé.

Dans le respect des droits fondamentaux de la personne la structure refusera toute demande de contention ou de sécurisation du domicile sans accord express de la personne ou de son représentant légal ou avis médical.

Le partage d'informations :

Pour vous permettre une meilleure prise en charge, nous serons amenés à discuter de votre dossier avec certains de nos partenaires. Pour cela, un formulaire de consentement au partage d'informations vous sera fournis et sera à signer.

Le médiateur de la consommation :

Pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat ou la prestation de services la personne accompagnée peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

« Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du

Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. »

L'association adhère à l'ANM (association nationale des médiateurs), structure conventionnée avec notre fédération national UNA. Vous avez la possibilité de saisir gratuitement notre médiateur de la consommation :

♣ Soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 Paris

♣ Soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante : www.anm-conso.com

♣ Soit par téléphone au numéro suivant : Tél. 01 42 33 81 03

La personne de confiance :

QUEL EST SON RÔLE ?

La personne de confiance a plusieurs missions.

➤ Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement.

Elle peut si vous le souhaitez :

- vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées. Elle a un devoir de confidentialité

concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir, et vos directives anticipées : elle n'a pas le droit de les révéler à d'autres personnes.

- Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale.

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches...).

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais peut aussi affronter une contestation s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés.

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : la décision appartient au médecin et elle sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

Attention :

la personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir s'il vous arrivait quelque chose, si vous étiez

hospitalisé(e) ou en cas de décès ; sa mission ne concerne que votre santé.

QUI PEUT ÊTRE LA « PERSONNE DE CONFIANCE » ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission peut l'être. Ce peut être votre conjoint, un de vos enfants ou un de vos parents, un ami, un proche, votre médecin traitant.

- Il est important que vous échangiez avec elle afin qu'elle comprenne bien vos choix et votre volonté, et puisse être votre porte-parole le moment venu. Elle ne devra pas exprimer ses propres souhaits et convictions mais les vôtres et doit s'engager moralement vis-à-vis de vous à le faire. Elle doit être apte à comprendre et respecter les volontés énoncées dans une situation de fin de vie et mesurer la possible difficulté de sa tâche et la portée de son engagement.
- Il est important qu'elle ait bien compris son rôle et donné son accord pour cette mission.
- Une personne peut refuser d'être votre personne de confiance.

QUI PEUT LA DÉSIGNER ?

Toute personne majeure peut le faire. C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

QUAND LA DÉSIGNER ?

Vous pouvez la désigner à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap.

La réflexion sur vos directives anticipées et leur rédaction peuvent être un moment opportun car la personne de confiance doit connaître vos souhaits et volontés pour le cas où vous seriez un jour hors d'état de vous exprimer.

D'autres moments peuvent être propices, tels qu'un changement de vos conditions de vie [entrée en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), passage à la retraite], de votre état de santé, l'annonce d'une maladie grave (...) : désigner une personne de confiance est le moyen d'être sûr, si un jour vous n'êtes plus en état de dire votre volonté, que vos souhaits seront respectés ; cela pourra soulager vos proches et parfois éviter des conflits familiaux.

Dans le cas particulier où vous seriez hospitalisé(e), il vous sera demandé si vous avez désigné une personne de confiance et il vous sera proposé d'en désigner une pour la durée de l'hospitalisation. Mais ce n'est pas obligatoire.

COMMENT LA DÉSIGNER ?

La désignation doit se faire par écrit : vous pouvez la faire sur papier libre, daté et signé, en précisant ses nom, prénoms, coordonnées pour qu'elle soit joignable ou utiliser le formulaire joint. Elle doit cosigner le document la désignant.

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit que cette désignation est bien votre volonté.

Vous pouvez changer d'avis et/ou de personne de confiance à tout moment en le précisant par écrit (ou par oral devant deux témoins qui l'attesteront par écrit). Il est recommandé de prévenir votre précédente personne de confiance et les personnes qui détiennent son nom qu'elle n'a plus ce rôle et de détruire le document précédent.

COMMENT FAIRE CONNAÎTRE CE DOCUMENT ET LE CONSERVER

Il est important que les professionnels de santé soient informés que vous avez choisi votre personne de confiance et aient ses coordonnées dans votre dossier : il est recommandé que ce document soit intégré dans le dossier médical de votre

médecin traitant et/ou celui de l'équipe soignante hospitalière quand il y en a une. Vous pouvez également le conserver avec vous. À terme, le nom de votre personne de confiance pourrait être inscrit sur votre Dossier Médical Partagé.

Il est important également que les proches soient informés que vous avez choisi une personne de confiance et connaissent son nom.

Les directives anticipées :

Ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer. Les directives anticipées ont une durée illimitée.

Toutefois, elles peuvent être à tout moment modifiées ou annulées.

Face à un malade qui n'est plus capable d'exprimer ses volontés, les médecins doivent chercher à savoir s'il a rédigé des directives anticipées.

Il est donc important qu'elles soient facilement accessibles.

Annexes

- ⇒ Annexe n°1 : Règlement de fonctionnement
- ⇒ Annexe n°2 : Charte des droits et des libertés de la personne aidée
- ⇒ Annexe n°3 : Enquête de satisfaction
- ⇒ Annexe n°4 : Formulaire de désignation de la personne de confiance
- ⇒ Annexe n°5 : Directives anticipées

Ces documents font partis du bon fonctionnement du service, ils servent à maintenir et préserver notre qualité de service.

Ces documents sont remplis et conservés au sein de notre Association dans votre dossier, ceux-ci sont strictement confidentiels en aucun cas les informations ne seront divulguées.

